أثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن

دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز- الاردن

The Impact of Logistics Management on Customer Satisfaction

Case study on Pacific International Lines-Jordan

إعــداد

فهد ابراهيم جورج حوا

401020048

باشـــراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

2013

تـــفـــويـــــض

أنا الموقع أدناه "فهد أبراهيم جورج حوا" أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رســالتي للمنظمــات الجامعيــة أو المؤسســات أو الهيئــات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: فهد أبراهيم جورج حوا

التوقيع:

التاريخ: 12 / 1 / 2013 م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

أثر ألادارة اللوجستية في رضا الزبائن: دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الاردن.

وأُجيزت بتاريخ 12 / 1 / 2013 م

أعضاء لجنة المناقشة		الجامعة	التوقيع
أ.د. محمد عبد العـــال النعيمي	رئيساً	الشرق الأوسط	....
د.حميدعبـــد المجيـــد الشيبي	عضواً داخلياً	الشرق الأوسط	....
د. راتب جليل صويص	عضواً خارجياً	الأردنية	....

شكـــر وتـــقـــديـــر

"على الربّ توكلت لأن الربّ راعي فلا شيء يعوزني"

(مزمور 23)

قبل ذي بدء أتوجه بالحمد والشكر لله على ما أعطاني اياه من نعم وقدرة وصبر على تحقيق هذا الحلم ....

أتوجه بعميق وخالص الشكر والتقدير لمشرفي الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي، حيث كان لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة أكبر الأثر في إثرائها بأفكاره النيرة، ومعلوماته القيّمة والذي كان لها الأثر الكبير على إخراج هذا الجهد.

وأتقدم بالشكر والاحترام والتقدير، للسادة الأفاضل عضوي لجنة المناقشة الموقرين على ما بذلاه من جهد في قراءة رسالتي المتواضعة، وعلى ما أبدياه من مقترحات قيّمة بما يثري الرسالة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى شركة باسيفيك انترناشونال لاينز – الاردن ممثلة بإدارتها وكافة العاملين فيها لما قدموه من دعم ومساندة خلال هذه الرحلة، كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى جامعة الشرق الأوسط، ممثلة بأعضاء الهيئة التدريسية والإدارية فيها. ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من قدم لي المساعدة أو أسهم في إبداء النصح والمشورة في مسيرتي العملية.

الباحث

فهد إبراهيم جورج حوا

الإهداء

إلى روح والدي الطاهرة وأمي الحبيبة اللذان منحاني تذكرة الوجود لأسافر بها إلى أقصى الحدود ,وأضاءا لي سبيل العتمة بنور الحب والتضحية ومهّدا لي الدرب للوصول إلى النجاح وديمومة البقاء في أعلى المراتب..................

إلى أختي الغالية التي كانت خير عون وأعز صديقة" منى " ....

إلى أخوتي الأعزاء الذين طالما وقفوا إلى جانبي وكانوا سندا لي في السّراء والضرّاء " جورج , طارق " ....

إلى الصديق والأخ العزيز الذي قدم لي كل الدعم والعون خلال هذه الرحلة " ميشيل ".......

وإلى رفاق الدرب الطويل, رفاق العلم والمعرفة, رفاق أمضيت معهم أحلى أيام سنين عمري" نور, فرح, مهند" ....

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي المتواضع

***فهد*.........**

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

أثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن

دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز -الاردن

إعـداد

فهد إبراهيم جورج حوا

إشـراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز-الاردن .

ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث بتصميم استبانة شملت (42) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (233) مفردة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، منها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط والارتباط القانوني. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

1. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل والتخزين والتوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة) عند مستوى دلالة (0.05).
2. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل والتخزين والتوريد) في تحقيق رضا الزبائن (تقليل الوقت)عند مستوى دلالة (0.05).

3. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل والتخزين والتوريد) في تحقيق رضا الزبائن (التكلفة)عند مستوى دلالة (0.05).

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق رضا الزبائن ودعم الميزة التنافسية للشركة .
2. توصي الدراسة شركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الاردن بزيادة الاهتمام في جودة الخدمة المقدمة، والعناصر التي تؤثر عليها وإدخال التحسينات المستمرة على خدماتها.

ABSTRACT

The Impact of logistics management in customer Satisfaction

Case study on Pacific International Lines-Jordan

Prepared by

Fahed Ibrahim George Hawa

Supervisor

Prof. Mohammad Al – Nuiami

This study aimed to investigate the Impact of logistics management in customer's satisfaction in pacfic international line –jordan .

In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (42)paragraphs to gather the primary information from study sample which consisted (233) individuals. The statistical package for social sciences (SPSS) and Statistica was used to analyze and examine the hypotheses. The researcher used many statistical methods to achieve study objectives, such as Multi & simple regression, The main conclusions of the study were:

1. There was a significant impact of logestics management (Transportation, Warehousing and Procurement) in customer satisfacation (quality of service)at level (0.05).

2. There was a significant impact of logestics management (Transportation ,Warehousing and Procurement)in customer satisfacation (Time reduction) at level (0.05).
3. There was a significant impact of logestics management (Transportation ,Warehousing and Procurement)in customer satisfacation (Cost)at level (0.05).

The main recommendations of the study were:

1. The company needs to be focus on logistics Management activities because of their significant impact on the achievement of customer satisfaction and support the company's competitive advantage.
2. The company needs to Increase the interest in the quality of service which provided and the elements that affect them and make continuous improvements to the services in pacific international lines –jordan CO.

الـفـصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1 ــ 1): المقدمـــــــة

(1 ــ 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(1 ــ 3): أهداف الدراسة

(1 ــ 4): أهمية الدراسة

(1 ــ 5): فرضيات الدراسة

(1 ــ 6): أنموذج الدراسة

(1 ــ 7): حدود الدراسة

(1 ــ 8): محددات الدراسة

(1 ــ 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

(1 ــ 1): المقدمـــــــة

تعتبر إدارة العمليات اللوجستية Logistics management processes من المظاهر الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر الاقتصادية ,التكنولوجية والمعلوماتية , وهي تعبر عن أحد نماذج الادارة المتكاملة لمزيج من الأعمال والأنشطة الأساسية في المنظمة. وتتكامل أنشطة الإمداد والتوزيع المادي معا لتشكل ما يعرف بالأنشطة اللوجستية .

إن الأنشطة اللوجستية في منظمات الأعمال تهدف بشكل أساسي إلى إرضاء المستهلك من خلال تحقيق المزايا التنافسية الزمنية والمكانية وكذلك في التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمة , وأن الإهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية لم يظهر إلا في منتصف الخمسينيات وبداية الستينيات، وذلك عندما بدأت تكلفته تتضخم بشكل ملحوظ وعندها أيقنت الإدارة في هذه المنظمات أن الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي, وزيادة الأرباح إنما يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكلفة (إدريس ,2006). وتزايد الاهتمام بالأنشطة اللوجستية ، و التي أصبحت تمثل العامود الفقري في هذه المنظمات، والتي تهدف إلى خدمة العملاء مع تحقيق الميزة التنافسية . (Bowersox, D. et al., 2002.)

وبمفهوم آخر فإن ممارسة الأعمال اللوجستية بشكل متطور ومتكامل ومتجانس يمكن ان يساعد المنظمة على التوسع في السوق وزيادة الحصة السوقية مهما كبر حجم الإنتاج. وفي النهاية أهمية الأنشطة اللوجستية تجسدت في الاستجابة السريعة للعملاء في السوق، من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتياجات ورغبات العملاء, ولكي تضمن المنظمة نجاحها واستمراريتها فانها بحاجة إلى أداء عالٍ مقارنة مع المنافسين في ظل فاعلية

إدارتها اللوجستية و التي من خلالها تصل إلى تحقيق ما يحتاجه الزبائن باقل التكاليف واقل وقت وأكبر جودة ممكنة (Christopher, M., 2000).

وبذلك تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر ممارسات الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز-الاردن والتي تأسست عام 1967 حيث تحتل المركز التاسع عشر على مستوى العالم، كمشغل بواخر بأسطول بواخر يبلغ 133 باخرة لنقل الحاويات .

(1 ــ 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

نتيجة لزيادة المنافسة بين الشركات للحصول على الفرص السوقية وتوفير المرونة والاستجابة السريعة لحاجة العميل, أصبحت الممارسات التقليدية للأعمال اللوجستية المختلفة من تخزين ونقل وتوريد، لا تضمن الاستمرارية لهذة الشركات وغير كافية لتحقيق رضا الزبائن. فكان لابد من تبني خدمات متكاملة وأنشطة متجانسة في الشركات اللوجستية .

استنادًا لما ذكر، يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاء من خلال إثارة السؤال الرئيسي الآتي:

" هل هنالك أثر لأبعاد الإدارة اللوجستية (النقل, التخزين, التوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة, تقليل الوقت, التكلفة) في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز-الاردن ؟"

يشتق منه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى تأثيرالإدارة اللوجستية (النقل, التخزين, التوريد) في رضا الزبائن (جودة الخدمة) لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز-الاردن ؟

2. ما مدى تأثيرالإدارة اللوجستية (النقل, التخزين, التوريد) في رضا الزبائن (تقليل الوقت) لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الاردن ؟

3. : ما مدى تأثيرالإدارة اللوجستية (النقل, التخزين, التوريد) في رضا الزبائن (التكلفة) لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الاردن ؟

(1 ـ 3): أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز–الاردن ، وذلك من خلال:

1. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية النقل، في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز –الاردن.
2. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية التخزين، في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز–الاردن.
3. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية التوريد، في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز–الاردن.
4. قياس أثر الادارة اللوجستية بمتغيراته (النقل, التخزين, التوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة, تقليل الوقت, التكلفة) لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز–الاردن.

(1 ـ 4): أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من النقاط التالية :.

1. فتح المجال إلى الباحثين الآخرين للتعمق أكثر في مجال دراسة الإدارة اللوجستية ونشاطاتها .
2. توضيح مدى ـــهمية وظائف الإدارة اللوجستية ودورها في تحقيق مـــا يحتاجـــه الزبائن بأقل التكاليف وأقل وقت واعلى جـــودة ممكنـــة فـــي شـــركة باســـيفيك انترناشونال لاينز.
3. أهمية نتائج الدراسة لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز عن دور وظائف الإدارة اللوجستية في تحقيق رضا الزبائن، بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب زيادة الاهتمام بها، وإعطائها الأولوية.

(1 ــ 5): فرضيات الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية ا:

الفرضية الرئيسة الاولىHo_1

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل,التخزين ,التوريد) فـــي تحقيق رضا الزبائن (جودةالخدمة) عند مستوى دلالة (0.05).

تقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية :

Ho_{1-1} الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (النقل) على جـــودة الخدمـــة المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

Ho_{1-2} الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

Ho_{1-3} الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الرئيسة الثانية Ho_2:

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للادارة اللوجستية (النقل,التخزين ,التوريد) في تحقيق رضا الزبائن (تقليل الوقت) عند مستوى دلالة (0.05).

تقسم هذه الفرضية الى الفرضيات الفرعية التالية :

Ho_{2-1} الفرضية الفرعية الاولى:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (النقل) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

Ho_{2-2} الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (التخزين) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

Ho_{2-3} الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (التوريد) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الرئيسة الثالثة Ho_3:

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للادارة اللوجستية (النقل, التخزين, التوريد) في تحقيق رضا الزبائن(التكلفة) عند مستوى دلالة (0.05).

تقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية :

Ho_{3-3} الفرضية الفرعية الاولى:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (النقل) على تكلفة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

Ho_{3-2} الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (التخزين) على تكلفة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

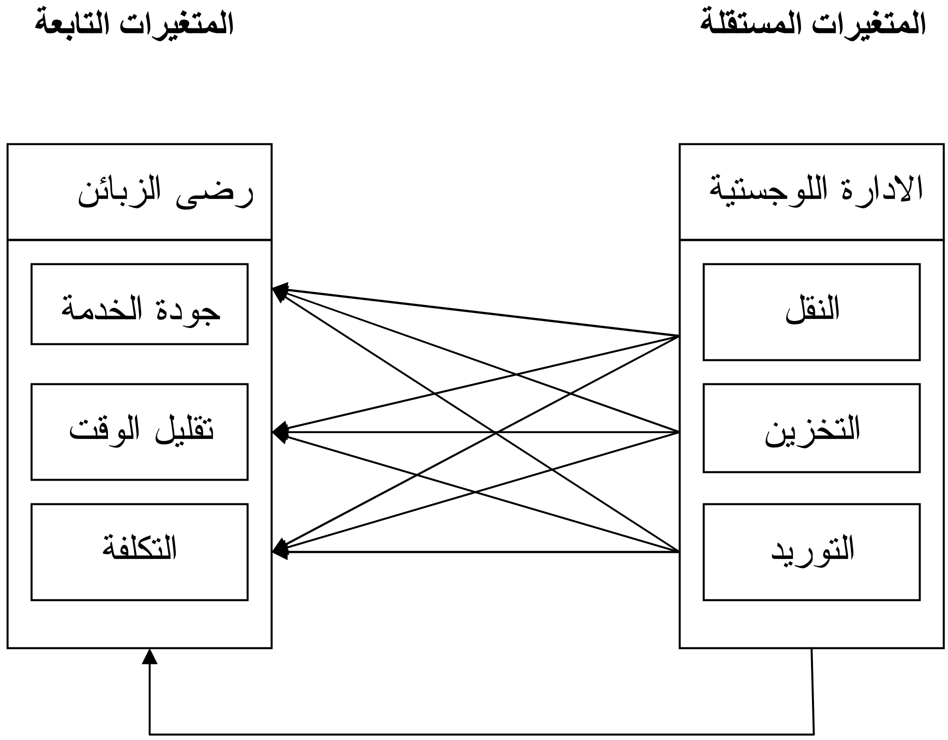
Ho_{3-3} الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تكلفة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الرئيسة الرابعة Ho_4:

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل, التخزين, التوريد) في تحقيق رضا الزبائن(جودة الخدمة, تقليل الوقت, التكلفة) عند مستوى دلالة (0.05).

(1 ــ 6): أنموذج الدراسة



شكل (1-1)

أنموذج الدراسة

إعداد الباحث

(1 ــ 7): حدود الدراسة

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بشركة باسيفيك انترناشونال لاينز في المملكة الأردنية الهاشمية .

الحدود البشرية: إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل بزبائن شركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الاردن ذات التصنيف البلاتيني والذهبي والفضي وعددهم 233 زبون.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز الدراسة فصلين أكاديميين فقط.

الحدود العلمية: اعتمد الباحث في تحديد ممارسات الإدارة اللوجستية وهي (النقل, التخزين, التوريد) على ما اورده (Tanguchi,et al,2001) و (Tilanus,1997) .

أما في ما يتعلق برضى الزبائن فتم الاعتماد على ما اشار إليه كلاً من (Lambert and Burduroglu, 2000) و(Gunasekaran ,et al,2001) وهي (جودة الخدمة , تقليل الوقت, والتكلفة)

(1 ـــ 8): محددات الدراسة

1. تطبيق الدراسة على شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز–الاردن , وبالتالي فإن تعميم النتائج سينحصر عليها وعلى الشركات التي تتشابهها من حيث الأعمال والأهداف
2. الدراسات السابقة التي تربط بين ممارسات الإدارة اللوجستية ورضا الزبائن قليلة على حد علم الباحث وخاصة العربية منها.

(1 ـــ 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

الإدارة اللوجستية Logistics Management: تعتبر العمليات اللوجستية جزء من سلسلة التوريد والتي تقوم بالتخطيط والتطبيق ومراقبة سير وتدفق السلع والخدمات

والمعلومات من المنتج أو مصدر الخدمة إلى المستهلك النهائي بفاعلية لضمان تحقيق متطلبات الزبائن (Stock, J. & Lambert, D., 2001,).

النقل Transportation: حركة السلع والمنتوجات المنقولة بفاعلية لتعزيز القيمة المضافة في الانشطة للخدمات اللوجستية ,الامر الذي يلعب الدور الهام في تحويل الموارد لمنتجات مفيدة عند المستهلك النهائي .(Thomas and Griffin 2005)

التخزين Warehousing: الإحتفاظ بالأشياء لحين الحاجه لها أو هو بمعنى آخر عملية الإحتفاظ بالموجودات لفترة من الزمن والمحافظة عليها بحالتها، أو تعريضها لظروف طبيعية تحدث فيها تغييراً مطلوباً، وتوفير هذه الموجودات حسب الحاجه إليها في المرحلة المحددة (Lowe, D, 2002) .

التوريدProcurement :هي العملية التي يتم من خلالها الحصول على السلع والخدمات وتعرف ايضا بانها النشاط المسؤول عن توفير المواد المطابقة للمواصفات ، في المكان الصحيح والوقت الصحيح،وبالكمية المناسبة والسعر الصحيح.(Lowe, D,(2002)

رضا الزبائن Customer Satisfaction : هو مقياس لمدى قدرة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة لتحقيق أو تجاوز توقعات الزبون. وينظر اليه على انه مؤشر الأداء الرئيسي داخل قطاع الأعمال .(Gunasekaran et al , 2001) .

جودة الخدمة Quality Of Service : جودة الخدمة تعني أن تقوم المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة وتحقيق رضا العملاء فى نفس الوقت ،

وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التى تقدمها المنظمات المشابهة (Ellram, 2006) .

تقليل الوقت Time Reduction هو تخفيض مدة إجراء العمليات اللوجستية المختلفة سواء كانت نقل, تخزين, توريد, وتقليل الوقت اللازم لإتمام المعاملات التي تتم بين الشركة والزبائن، ويوجد اساليب كثيرة لتقليل الوقت منها والاعتماد على كفاءة ادوات الكتنولوجيا الحديثة بالإضافة إلى التدريب المستمر.(Christopher ,2000)

الــــفـــصل الثانـي

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 ـــ 1): المقدمة

(2 ـــ 2): الإدارة اللوجستية

(2 ـــ 3): رضا الزبائن

(2 ـــ 4): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(2 ـــ 5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

(2 ــ 1)المقدمة:

نشأ مفهوم اللوجستيات Logistics نشأة عسكرية، حيث بدأ استخدامه في الجيش الفرنسي عام 1905 بهدف تأمين وصول المؤن والذخائر في الوقت الملائم وبأمثل طريقة ممكنة، ثم استخدم بكثافة إبان الحرب العالمية الثانية، حيث كان أحد عوامل انتصار جيوش الحلفاء, وما أن وضعت الحرب العالمية أوزارها حتى بدأ ظهور دراسات ترمى إلى تطبيق اللوجيستيات في مجال الأعمال فيما عرف بإسم Business Logistics حيث تبين من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن نحو 40% (في المتوسط) من تكلفة إنتاج أي سلعة في الدول المتقدمة يمكن ردها إلى الأنشطة اللوجيستية (العشماوي ,2008).

ولما كانت معظم الشركات في تلك الدول تستخدم تقنيات إنتاجية متشابهة، أصبح من غير الممكن تحقيق الميزة التنافسية أو تعزيزها، إلا من خلال خفض تكلفة الأنشطة اللوجيستية والتي تتكون من الأنشطة الداعمة للعملية الإنتاجية، سواء تلك السابقة على الإنتاج مثل شراء المواد الأولية (أو إستيرادها)، ونقلها، تخزينها، والتأمين عليها، والقيام بالعمليات البنكية اللازمة لها بالاضافة الى الأنشطة التي تتم أثناء عملية الإنتاج كعمليات المناولة الداخلية أو تلك التي تتم بعد الإنتهاء من العملية الإنتاجية وتتمثل في التعبئة والتغليف والترويج والتخزين والنقل والتأمين وخدمات ما بعد البيع .... إلخ. (Yung ,et al, 2005).

ولعل أهم ما يميز الأنشطة اللوجيستية عن غيرها، والتي كانت تتم قبل ظهور هذا المفهوم أمرين: أولهما أن هذه الأنشطة تتم على نحو تكاملي أي تطبق عليها مفاهيم التكامل بهدف

الإستفادة من إقتصاديات الحجم Economies Of Scale أما ثانيها: فإن تلك الأنشطة تتم تحت مظلة نظم المعلومات.

ومما تجدر الإشارة إليه أنه منذ الثمانينات من القرن الماضي، باتت الهياكل التنظيمية للشركات ذات الحجم الكبير تحتوى على قسم خاص لإدارة اللوجيستيات، كما أنه في سياق العولمة التي نفذتها الشركات المتعددة الجنسية – Transnational Corporations معمتدة على أحدث منجزات الثورة التكنولوجية – أصبح الإنتاج والتسويق والتمويل كونياً حيث اتبعت هذه الشركات نظاماً جديداً للتقسيم الدولي للعمل يقوم على تجزئة العملية الإنتاجية لإنتاج السلعة بين عدة دول، أي القيام بعملية تفكك رأسي على مستوى الصناعة ثم إجراء عمليات تكامل أفقي ورأسي على المستوى العلمي، وبما يكفل الإستفادة من إقتصاديات الحجم. (Yang ,et al, 2005).

(2 ــ 2)الادارة اللوجستية Logistics Management :

تتكون الإدارة اللوجستية من العديد من النشاطات المنفصلة المنظمة, ففي عام 1991 عرف مجلس ادارة اللوجستيات وهي منظمة تجارية أسست في الولايات المتحدة الإدارة اللوجستية بانها "عملية التخطيط والتنفيذ والتحكم بالتدفق والتخزين الضروري المؤثر للبضائع والخدمات والمعلومات المتعلقة من نقطة المنشا الى نقطة الاستهلاك، من أجل إرضاء متطلبات المستهلك "وبذلك حصرت هذه المنظمة تعريف اللوجستيات بمجال الإدارة, بينما عرفها معجم اكسفورد للغة الانجليزية بأنها:" فرع من العلوم العسكرية تختص بتدبير ونقل والحفاظ على المواد , الأفراد, والوسائط..(Lowe, D(2002)

تعريف اللوجستيات :

عرف (سالمان، 2002) اللوجستية بأنها فن إدارة وعلم إدارة تدفق البضائع والطاقة والمعلومات والموارد الأخرى, كالمنتجات والخدمات, وحتى الأفراد من منطقة الإنتاج إلى منطقة الإستهلاك, ومن الصعب أو المستحيل إنجاز أيّة تجارة عالمية، أو عملية استيراد، او تصدير او عملية نقل للمواد الأولية, أو المنتجات وتصنيعها دون دعم لوجيستي احترافي,هذا ويمكن تعريف اللوجستيات لتشمل مجال الصناعة والخدمات بانها عملية التوقع لاحتياجات ورغبات العملاء وتدبير المواد والقوى البشرية والتكنولوجيا والمعلومات اللازمة للوفاء بهذه الاحتياجات والرغبات, مع التحقق الأمثل لشبكة إنتاج البضائع والخدمات للوفاء بطلبات العملاء. وقد توصل (مصطفى , 2012 ص:79-80) إلى ما يلي:

- أن بؤرة الاهتمام للوجستيات هو الاستجابة للخدمة (حاجة ورغبات العملاء).
- هدف الاعمال اللوجستية تتمثل في توفير السلع, والخدمات إلى العملاء في الأسواق المستهدفة وفقاً لحاجاتهم ورغباتهم وبأفضل الطرق الممكنة, وأكثرها كفاءة من حيث الوقت والمكان وحالة هذه المنتجات .
- الأنشطة اللوجستية تهدف إلى خدمة العملاء مع تحقيق الميزة التنافسية بإضافة قيمة ملموسة للمواد, من خلال تحقيق متطلبات إرضاء العملاء.
- اللوجستيات هي عملية ضمان توفر المنتج الصحيح ,بالكمية الصحيحة وبالحالة الصحيحة, وبالتكلفة الصحيحة.

ولقد حدد (Khalid & Richard, 2007-p 47-67) الى ان الادارة اللوجستية لها قسمين رئيسيين:

1-اللوجستية الإدارية (managerial logistics) :

"هي جزء من سلسة توريد المواد، والتي تقوم بالتخطيط والتطبيق والتحكم بتدفق البضائع وتخزينها بشكل مرن وفعال، وذلك بين نقطة الانتاج ونقطة الاستهلاك لهدف إرضاء المستهلك.

2-لوجستية الانتاج(Production logistics) :

هذا المصطلح يطلق لوصف المهام اللوجستية المتعلقة بالإنتاج، بتوريد البضائع الأساسية إلى المصنع وكذلك توزيع المنتجات بعد انتهاء تصنيعها. إضافة إلى ذلك تحرص اللوجستية على توفير تدفق يتصف بالجودة للبضائع يضمن استمرارية الانتاج بالشكل الأنسب مع أخد التكلفة ومستوى الخدمة بنظر الاعتبار .

كذلك تهتم اللوجستية بما يعرف بطرق تصميم المصانع الداخلية لتوفير تدفق فعّال لكل من العمال ’البضائع,المعدات ,والمعلومات لتضمن أعلى مستوى من الإنتاجية بأقل التكاليف ,كذلك تحرص اللوجستية الإنتاجية على تحديد مدى القدرات اللوجستية لاستيعاب كمية الانتاج وطول خطوط الانتاج.

أهمية الاعمال اللوجستية :

عندما نتحدث عن الأنشطة اللوجستية فإننا نتحدث عن أنشطة متعلقة بالمواد, وقد اصبح لدى القيادات الإدارية قناعة بأن الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي, والميزة التنافسية, وزيادة الارباح, يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكاليف اي ان استراتيجية التمايز وخاصة في

التلكفة تتوقف إلى حد كبير على كفاءة أداء العمال اللوجستية من حيث التكلفة، وكذلك على فاعلية هذه الأعمال من حيث خدمة العملاء, وبلغة أخرى فإن الأعمال اللوجستية يمكن ان تساعد المنظمة على التوسع في السوق، وزيادة حصتها السوقية, وزيادة ربحيتها, وتزايد رغبة العملاء في الحصول على استجابة سريعة ومناسبة لمنتجاتها, وفي ظل الانتاج الكبير وما يتبعه من كبر حجم التسويق, أصبحت الأنشطة اللوجستية تمثل أهمية خاصة تجسدت في تسهيل الاستجابة السريعة للعملاء في السوق, من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتاجات ورغبات العملاء, والتي تعتمد على تدفق المعلومات ,والتوريد والنقل ,والتخزين .(مصطفى ,الادارة اللوجستية ,2012 ص:82-84).

هذا وقد تطورت الأنشطة اللوجستية بشكل سريع, اذ بدأت بمفهوم التوزيع العيني (physical distribution, ثم تطورت الى إدارة المواد (materials management) وثم تحولت إلى لوجستيات متكاملة (integrated logistics) تضم كل من إدارة المواد والتي أصبحت تعرف باللوجستيات الداخلية (inbound logistics) ,والتوزيع العيني تحت مسمى اللوجستيات الخارجية (outbound logistics) فضلاً عن المناولة الداخلية ,ولم يقف الأمر إلى هذا الحد، بل تطورت اللوجستيات إلى سلسة للتوريد (supply chain) والتي تطورت بدورها لتكون سلسلة كونية للتوريد (global supply chain) والتي اعتمدتها الشركات متعددة الجنسيات ثم تطور الأمر إلى إيجاد أطراف أخرى مستقلة في تنفيذ الأنشطة اللوجستية بدلا عن المنشأة(Handfield& Nichols,2008) .

وقد تطرق (Levi& kaminsky ,2007) إلى الأسباب الرئيسة التي دعت المنشآت إلى الاستعانة بجهة أخرى لتنفيذ الانشطة اللوجستية بدلا منها تكمن في ما يلي:

- ان يكون جوهر نشاط المنشأة ليس له علاقة باللوجستيات.

- عدم توفر الموارد البشرية والرأسمالية كي تؤدي المنشأة الخدمات المستوى المطلوب دولياُ
- عدم توفر الوقت اللازم لتطوير قدرات المشأة في هذا المجال.
- الحصول على خدمة افضل بتكلفة أقل.

الأنشطة اللوجستية:

قسّم (Grant et al 2006) الانشطة اللوجستية تبعا للمنظمة الأوروبية للنقل والخدمات اللوجستية إلى الأنشطة التالية :

الأنشطة اللوجستيةالتي ترتبط مع عملية الشراء :

- التنبؤ بالطلب .
- اختيار مصادر التوريد.
- تحديد كميّات وأوقات الشراء.
- تحديد طريقة ونوع التعبئة.
- تحديد مواقع التسليم.

الأنشطة اللوجستية التي ترتبط مع النقل:

- تحديد نوع وأساليب ومعدات النقل.
- تحديد مسارت النقل وتحديد حمولات وسعر النقل.
- تحديد مواقع التخزين وتحديد نقاط التخزين.

الانشطة اللوجستية التي ترتبط مع عملية التخزين :

- تحديد عدد وحجم مواقع التخزين.

- تحديد سياسات تخزين المواد (الخام أو المتجات النهائية ,وتحديد شكل المخزون , وتحديد مساحة المخزون, تحديد أساليب تنظيم وترتيب المخازن, وتصميم العبوات لأغراض التخزين, والتصرف بالمرتجعات .

الأنشطة اللوجستية التي ترتبط مع عملية المناولة :

- اختيار المعدات.
- تحديد اجراءات تجهيز الطلبيات.

الانشطة اللوجستيةالتي ترتبط مع عملية تدفق المعلومات:

- تجميع المعلومات.
- تحديد وسائل الاتصالات وتحليل البيانات.
- استخدام النتائج للتخطيط.

الاجراءات الرقابية :

- تحديد الاجراءات
- تنفيذ الرقابة

الخدمات اللوجستية في قطاع النقل :

لقد عرف (مصطفى2012 ص:134) وسيط الشحن (متعهد النقل) بأنه الجهة التي تنظم عملية نقل متكاملة ويتحمل المسؤولية التعاقدية طوال هذه العملية بغض النظر عما اذا كان هو الطرف الذي ينفذ مراحل النقل فعلياً ام لا .

لقد ادى الاستخدام المتزايد للحاويات إلى جانب التطورات التكنولوجية التي رفعت مستوى نظم نقل البضائع بين مخلتف الوسائط، إلى تأثير مباشر وكبير على قطاع النقل بكافة أنماطه وخدماته سواء في مجال النقل البحري حيث اخدت المؤانئ تتنافس على أن تصبح موانئ

محورية عالمية ودخلت في المنافسة الخطوط الملاحية المنتظمة ووسطاء النقل الدولية، وتجاوزت حدود منافسة تداول البضائع إلى المنافسة على اكتساب نسبة من القيمة المضافة المتحققة خلال عملية النقل من بلد المصدر إلى بلد المقصد (Giammopoulos,2009).

وقد امتدت إلى الداخل من خلال المراكز اللوجستية التي تقدم كافة الخدمات (محطات الحاويات ,خدمات التخزين بأنواعه ,خدمات التعبئة والتفريغ, خدمات التجزئة والتجميع وخدمات التغليف) وبذلك تشابكت وارتبطت المفاهيم وأصبح مفهوم الخدمات اللوجستية مفهوماً شاملاً يضم العديد من العناصر المتكاملة ,هذا وقد أصبحت مسألة التميز التنافسي وتحقيقه من الأمور التي من الصعب الوصول إليها دون الأخذ بعين الاعتبار الأهمية الكبيرة لمراكز الخدمات اللوجستية في نظام النقل بالحاويات، وعمليات النقل الدولي المتعدد الوسائط، والاعتماد المتزايد على الإدارة الشاملة للخدمات التي تواكب تدفقات المبادلات التجارية، والتحديث المستمر لنظام تبادل المعلومات الالكترونية(fleischmann,2001) .

كما لعبت المعدات الحديثة والتجهيزات التكنولجية دوراً كبيراً في دعم عمليات التطوير في قطاعات النقل المختلفة, كما قامت الشاحنات بتوفير خدمات الوصول والسحب من وسائط النقل الاخرى (البحري والجوي) وكذلك خدمات الوصول والسحب بين هذه الوسائط وبالذات الشحن بالسكك الحديدية.(مصطفى2012 ص:134-138).

ومما سبق يمكن التوصل إلى أن الوقت هو محور نجاح لوجستيات النقل بكافة أنماطها, كما ان لوجستيات النقل تعتمد في استراتجيتها على التطور المستمر للبرامج التي تطبقها, ولا يمكن انكار الدور الكبير لشبكة الانترنت والتي كان لها دوراً بارزاً في تقليص

الوقت اللازم لإنجاز عمليات النقل عن طريق بناء شبكة متكاملة لتبادل المعلومات والبيانات والتي تتيح إمكانية متابعة البضائع ومسار تحركها والمدة التي تحتاجها للوصول .

التخزين warehousing:

التخزين يمثل وظيفة أساسية في أي منظمة من المنظمات على اختلاف أنواعها سواء كانت صناعية، أو تجارية، أو زراعية، مما يعني ضرورة الاهتمام بالمخازن سواء كانت مخازن مواد خام، أو مواد تحت التشغيل، أو بضاعة تامة، أو أدوات أخرى.

مفهوم التخزين:

عرف (Tompkins, Smith, 1998) التخزين بأنه: الاحتفاظ بالأشياء لحين الحاجه إليها أو هو بمعنى أخر عملية الإحتفاظ بالموجودات لفترة من الزمن والمحافظة عليها بحالتها أو تعريضها لظروف طبيعية تحدث فيها تغييراً مطلوباً، وتوفير هذه الموجودات حسب الحاجه إليها في المرحلة المحددة هذا وتأتي أهمية التخزين من الأهداف الأساسية التي تسعى هذه الوظيفة إلى تحقيقها والتي من أهمها تأمين تدفق متوازن للمواد سواء كانت مواد خام أو نصف مصنعة أو جاهزة وتوفير احتياجات المنشأة من مستلزمات الصيانة والإصلاح وقطع الغيار, وأهداف متعددة قد تتحد بحسب نوع نشاط المنشأة. .(Hompel et al , 2007)

العوامل المؤثرة في اختيار موقع المخازن المستقلة:

يقصد بالمخازن المستقلة : المخازن التي تكون خارج إطار أسوار المصنع، أو مركز إنتاج الخدمة ويمكن هنا التمييز بين نوعين من المواقع الخاصة بالمخازن المستقلة، هي الموقع العام

والموقع الخاص ، فالموقع العام يتمثل بالبلد او المدينة التي يحدد فيها مكان المخزن. فيما الموقع الخاص يتحدد بالحي أو قطعة الأرض التي سيشغلها المخزن في نطاق الموقع العام المحدد سلفاً.

أهمية التخزين:

يمكن التوصل إلى أهمية التخزين من خلال النسبة الكبيرة التي يمثلها من اجمالي تكاليف الخدمات اللوجستية ,حيث تبين انه طبقا لاستقصاء قامت به المنظمة الأوروبية اللوجستية "European Logistics Association/AT Kearney" كانت نسبة التخزين من إجمالي التكاليف اللوجستية 24%, و قام (Herbert W. Davis & Co., 2005) باستبيان شبيه في الولايات المتحدة توصلوا من خلاله إلى ان تكلفة التخزين تمثل 22% من إجمالي التكاليف اللوجستية , ومما سبق يمكننا التوصل إلى أن التخزين يمثل نسبة كبيرة من إجمالي تكلفة الخدمات اللوجستية، لذلك يجب الاهتام به كوظيفة مهمة تحتاج إلى التطوير والدعم المستمر لتقليص التكاليف والقدرة على تقديم خدمة التخزين بشكل جيد يمكننا من المنافسة وكسب رضا اكبر عدد من الزبائن .(Baker, 2007)

الأهداف الرئيسية للمخزن:

إن تحديد الهدف هو أهم عامل يجب أخذه في الاعتبار عند تحديد موقع المخزن، والهدف قد يكون إما خدمة العملاء (منافذ التوزيع) وخدمة السوق وإما خدمة إدارة الإنتاج ، فاذا كان الهدف هو خدمة العملاء فإن موقع المخزن يجب أن يكون قريباً من الأسواق والعملاء حيث أن ذلك يساعد على إعطاء المستهلكين خدمات أفضل ويوفر لهم الاطمئنان النفسي بسبب

شعورهم بقربه منهم كما وأنه يوفر للعملاء الجهد والوقت والمال بسبب قصر المسافة (عبيدات ,1999).

أما إذا كان الهدف هو خدمة إدارة الإنتاج من خلال استيعاب المخزون الزائد من الإنتاج فإن الموقع يجب أن يكون بالقرب من مرفق الإنتاج مع إعطاء أهمية ثانوية لوقت التسليم ، وهنا يجب التأكيد على أن لايتم البدء في البحث عن موقع للمخزن حتى يكون قد تم تحديد الهدف من وراء بناء المخزن بشكل واضح ومحدد.

التوريد procurement:

عرف (Lowe, D,(2002) التوريد بانها العملية التي يتم من خلالها الحصول على السلع والخدمات، وتعرف ايضا بانها النشاط المسؤول عن توفير المواد الصحيحة، في المكان الصحيح والوقت الصحيح، وبالكمية المناسبة والسعر الصحيح, ويعد الهدف الرئيسي للتوريد هو تلبية متطلبات العملاء من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، بما في ذلك توزيع القدرات، والمخزون والعمالة. ومن الناحية النظرية التوريد يسعى إلى الربط بين العرض والطلب، والقيام بذلك مع الحد الأدنى من المخزون.

انظمة التوريد :

يعتبر نظام (Just-in-Time)الانتاج في الوقت المناسب من أهم وأبرز أنظمة التوريد والذي كان لأتباعه في الوقت الحالي أثر كبير في تخفيض تكاليف التوريد, والمقصود بالوقت المناسب للشراء هو ذلك الوقت الذي يتم توريد المستلزمات فيه، والذي يتناسب مع احتياجات

الادارة الطالبة والذي يضمن عدم تعطل الانتاج (Flinchbaugh et al,2006)

ولقد حدد (Adeyemi,2010)أثر توقيت الشراء علي الأسس العلمية للشراء(سياسات التوقيت) كما يلي :

1- الوقت والجودة:

لا تقتصر مسؤولية الشراء في الوقت المناسب علي مجرد توفير المستلزمات في الوقت المطلوبة فيه، ولكنه يعني أن تكون هذه المستلزمات بالجودة المطلوبة.

2.الوقت والكمية :

يعني مفهوم الكمية المناسبة أن تتوافر الكمية في الوقت اللازم لها لذلك فان مسؤولية تحديد الكمية تشمل ضمنا الوقت المطلوبة فيه.وهنا يأتي دور إدارة المواد والإمداد في المفاضلة مابين بديلين لتوفير المستلزمات في الوقت المناسب،هما الشراء مرة واحدة قبل بدء الإنتاج بفترة تسمح بالتوريد أو الشراء أكثر من مرة وعلي دفعات تتناسب مع الاحتياج لهذه المستلزمات.

3- الوقت والسعر :

من أهم محددات التوقيت المناسب لإدارة المشتريات والمخازن، ما يعرف بالسعر،حيث نستطيع أن نقيم أداء هذه الإدارة بواسطته عند قيامها بدراسة ظروف العرض والطلب، والدورات الاقتصادية، وغيرها من العوامل التي تؤثر علي السعر وبفعل هذه المحددات تستطيع إدارة المشتريات والمخازن تحقيق أنسب سعر.

4.الوقت ومصدر التوريد :

يتوقف التوريد في الوقت المناسب علي الاختيار السليم لمصدر التوريد الذي يلتزم بمواعيد التوريد.

(2 ـــ 3): رضا الزبائن customer satisfaction

مفهوم رضا العميل:

عرّف (John & Hall,1997:7) رضا الزبون بأنه درجة إدراك الزبون لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتوجات التي تلبي حاجاته ورغباته وعرّف (Kotler,2003:40) رضا العميل ايضاً بانه ذلك الشعور الذي يوحي للزبون السرور أو عدم السرور الذي ينتج عند مقارنة أداء المنتوج الملاحظ مع توقعات الزبون، إذاً إن الرضا هنا هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع، ففي حالة عجز الأداء عن التوقعات فإن الزبون يكون في حالة عدم رضا وخيبة الأمل ويترك التعامل مع المنظمة في المستقبل وفي حالة أن يكون الأداء مطابقاً للتوقعات فإن الزبون سيشعر بالراحة والرضا. أما في حالة تجاوز الأداء على ما هو متوقع أو يتخطى التوقعات بصورة ايجابية في هذه الحالة يبقى الزبون مرتبط ارتباطاً وثيقاً بهذه المنظمة(Kotler,2001:p36) .

مراحل تحقيق رضا العميل Customer satisfaction creation stages

توصل (السامرائي،2002: 57-61) إلى أن رضا الزبون يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسة وهي:

1. فهم حاجات العملاء :يتوجب على المسوقين أن يكونوا على اتصال دائم بالعملاء، سواء الحاليين منهم أو المحتملين، ليتسنى لهم معرفة العوامل التي تحدد السلوك الشرائي لهؤلاء الزبائن، إذ يعد فهم العميل والإلمام بحاجاته ورغباته من أكثر الأمور أهمية للمنظمة.
2. التغذية المرتدة للعملاء : تتمثل هذه الخطوة بالطرق والأساليب التي يستعملها المسوقين لتعقب آراء العملاء عن المنظمة لمعرفة مدى تلبيتها لتوقعاتهم، ويمكن للمنظمة القيام بذلك من خلال طريق الاستجابةReactive
3. القياس المستمر :الخطوة الأخيرة لتحقيق الرضا تتمثل بقيام المنظمة بإنشاء برنامج خاص لقياس رضا العملاء كنظام Customer Satisfaction " (CSM) Matrices " الذي يقدم إجراءات لتتبع رضا العملاء طوال الوقت بدلاً من معرفة مدى تحسين أداء المنظمة في وقت معين.

كيفية تحقيق رضا العملاء:

توصل (العبيدي،2004: 40) إلى عدد من المؤشرات التي يمكن من خلالها تحقيق رضا الزبون أهمها ما يلي :

1- إشراك العميل في مناقشة خطط الجودة وطرائق تطويرها وتخصيص مكافأة مجزية لكل مقترح من مقترحاتهم الذي تحقق نتائج إيجابية.

2- دعوة الزبائن لزيارة المنظمة وإطلاعهم على نشاطاتها والطلب منهم تقديم مقترحاتهم لتطويرها.

3- تقديم هدايا رمزية للزبائن في المناسبات الرسمية وبطاقات تهنئة بعبارات تنم على الاحترام والتقدير.

4- زيارة العملاء المهمين بين الحين والآخر للاستماع ميدانياً على آرائهم ومقترحاتهم.

5- متابعة الزبائن الذين اشتروا منتوج المنظمة لمرة واحدة ولم يكرروا عملية الشراء ثانية للوقوف على السبب.

6- إشعار الزبائن بأهميتهم من خلال اعتماد العاملين بمجال التسويق والترويج للإعلانات فيها تركيز واضح على أهمية الزبائن.

رضا العميل ودوره الإستراتيجي في الجودة:

في الآونة الأخيرة حازت إدارة الجودة الشاملة على اهتمام منقطع النظير في أوساط جميع المنظمات وبدون استثناء ,و بدأت أغلب المنظمات بتبني خططها الإستراتيجية على ثوابت متعددة، ومن هذه الثوابت التي تقود المنظمة للنجاح، هو رضا الزبون باعتبار المنتجات التي يتم إنتاجها لابد أن تلقي رواج وقبول لدى مختلف الزبائن، ولابد من تحقيق رضاهم عن هذه المنتجات وفي هذه الحالة يجب وضع رغبة وحاجة الزبون ورضاه ضمن الخطط الإستراتيجية وخاصة في مجال الجودة باعتبار العميل شريك رئيسي للمنظمة (العبادي ,2008).

ومما سبق نستنتج بأن الجودة العالية نسبياً ستحقق الرضا العالي لدى العملاء والعكس صحيح. وبالتالي تحقيق الموقع الريادي والمتميز لهذه المنظمة أو تلك.

مفهوم جودة الخدمة:

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، فجودة الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب ،وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للعملاء العاديين ومنه يمكن إعطاء التعاريف التالية:

التعريف الاول " : هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها (الدراركة وآخرون 2001 ص :143)

التعريف الثاني " : تعرف الجودة على أنها ذلك الاختلاف الذي يفصل العميل عن الخدمة ، والجودة التي يحس بها بعد إستعماله للخدمة، أو بعد تقديمه لها(Taker and longbois, 1994 p :92)

التعريف الثالث:عرف ديمينج(Deminge) جودة الخدمة بانها التطابق مع الاحتياجات والمواصفات.

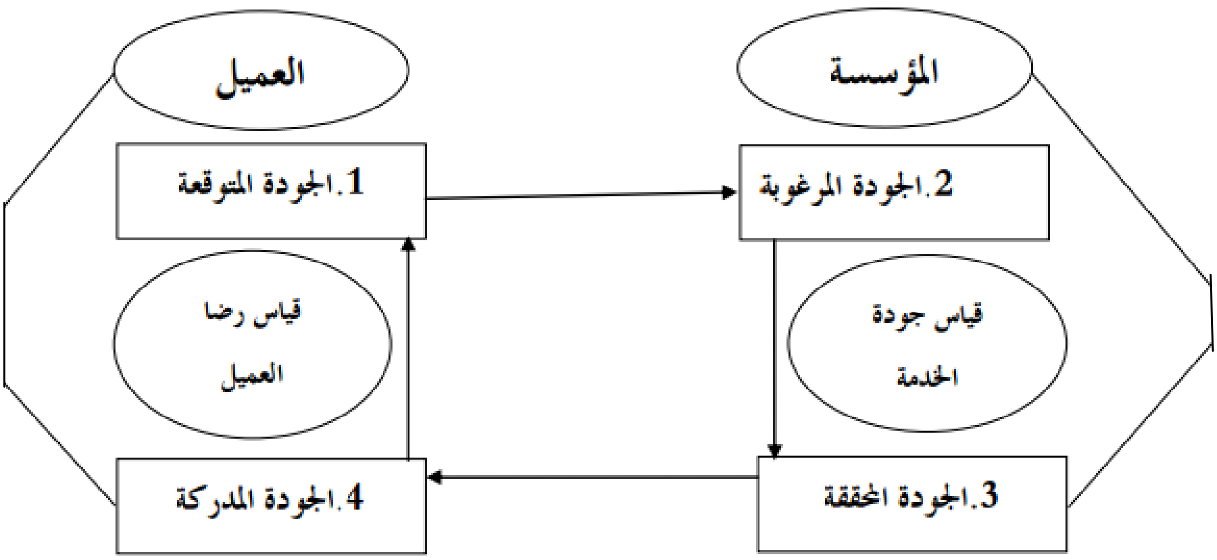
التعريف الرابع : عرفها جوران(Juran) بانها عبارة عن تخفيض مستمر للخسائر وتحسين مستمر للعمل في جميع النشاطات .

أهمية جودة الخدمة:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والإستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء

لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الإهتمام بالموظفين والعملاء معا (الدراركة , 2001 ص:151)

دورة حياة جودة اخدمة :



Source :Laurent Harmel,"Qualité et engagements de service",Afnor,2003,p12

انطلاقا من الشكل السابق يمكننا تحديد أربعة مراحل لدورة حياة جودة الخدمة، وهي:

المرحلة الاولى :تسعى المؤسسة من خلال هذه المرحلة إلى معرفة توقعات عملائها وأسباب عدم رضاهم وذلك من خلال إجراء بحوث التسويق..

المرحلة الثانية : تقوم المؤسسة بدراسات لمنافسيها ومواردها المتاحة حى تتمكن من تحديد الجودة المرغوبة.

المرحلة الثالثة : بعد تحديد الجودة المرغوبة تهتم المؤسسة بتحديد المعايير التي تتبعها والتي تساعدها على تحقيق جودة الخدمة .

المرحلة الرابعة :تهتم المؤسسة بالجودة المدركة من قبل العميل ،حين تتمكن من قياس مستوى الرضا لديه انطلاقا من مقارنتها للجودة المتوقعة قبل تقدم الخدمة ،وتعتبر هذه الدراسة مصدر معرفة التوقعات الجديدة للعملاء(Laurent ,2003 p:12) .

(2 ــ 4): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

أولاً: الدراسات العربية

- دراسة (عبد العزيز والبرعي ,2011) بعنوان "**نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية التسويقية لدعم الميزة التنافسية**". هدفت هذه الدراسة والتي طبقت على شركات الألبان المصرية إلى إلقاء الضوء على مفهوم اللوجستيات، وعلاقة اللوجستيات بالتسويق، ودور لوجستيات التسويق فى بناء الميزة التنافسية، واقترحت نموذج متكامل يربط بين العناصر المختلفة للميزة التنافسية والأنشطة اللوجستية التسويقية. وهدفت أيضا إلى معرفة مدى ارتباط القدرات اللوجستية بتعظيم القيمة المقدمة للعملاء. و بينت النتائج إلى أن أهم الأنشطة اللوجستية التسويقية حسب تأثيرها على الميزة التنافسية هي: خدمة العملاء، التعبئة والتغليف، التوزيع المادي.وأن أهم عناصر الميزة التنافسية حسب تأثيرها على الأنشطة اللوجستية هي: سرعة الاستجابة، توقيت الاستجابة وأهم عناصر الميزة التنافسية والتى تؤثر فى نمو الحصة السوقية لشركات الألبان حسب دخولها فى النموذج هى: سرعة الاستجابة، جودة التسليم، توقيت الاستجابة. وبينت الدراسة على وجود علاقة إرتباط متوسط بين معظم عناصر القدرات اللوجستية وتعظيم القيمة المقدمة .
- دراسة (غنيم و خشبة, 2011) بعنوان" **أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد على مستوى جودة المنتجات** ". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد في قطاع الغزل والنسيج، كما تهدف إلى معرفة

مدى تأثير هذه الأبعاد على مستوى جودة منتجات هذا القطاع. وتم تطبيق الدراسة على شركات قطاع الأعمال العام للغزل والنسيج التي تقع في نطاق إقليم وسط الدلتا، ويتمثل مجتمع الدراسة في المديرين بالشركات موضع التطبيق، وفيما يتعلق بحجم العينة فقد بلغ قوامها(278) مفردة. واستخدم الباحث قائمة استقصاء تم إعدادها لغرض جمع البيانات عن متغيرات الدراسة التى تمثل أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد ومستوى جودة المنتجات، كما استخدم الباحث لتحليل بيانات الدراسة الميدانية كلا من أسلوب ثبات النسبة، وأسلوب تحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في أن اتجاهات المستجيبين ايجابية نحو الموافقة على مدى تطبيق أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد، بالإضافة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة المنتجات كمتغير تابع.

- دراسة (محمود,2011) بعنوان "**استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء اللوجستي بالمنظمات الخدمية**". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة على تحسين الادء اللوجستي للمنظمات حيث طبقت الدراسة على القطاع الجمركي في مدينة بورسعيد المصرية حيث توصل الباحث إلى أن تطبيقات التكنولوجيا الحديثة كان لها الأثر الأكبر في تحسين الأداء اللوجسيتي لدائرة الجمارك وتطوير اجراءات النظم الجمركية من حيث سرعة تنفيذ المعاملات وقلة الاخطاء في العمليات الجمركية المختلفة، كما بينت الدراسة أيضاً إلى أن تطبيق أنظمة التكنولوجيا يؤدي إلى تطوير علاقة جيدة مع الزبائن وفهم أفضل لمتطلباتهم ويؤدي إلى تطوير قنوات البيع.

- دراسة (العوضي، 2012) بعنوان "**أثرالإدارة اللوجستية على تسهيل التدفق بين مناطق الإنتاج والاستهلاك**" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات الإدارة اللوجستية على مدى مرونة وسرعة تدفق السلع من وقت خروجها من المصانع مروراً بالقنوات المختلفة الى ان تصل الى المستهلك النهائي, إذ بينت الدراسة إلى أن اتباع وظائف الإدارة اللوجستية من ناحية عملية يؤدي إلى تقليل الوقت اللازم لوصول السلع إلى المستهلك النهائي بالإضافة إلى أن الدراسة ألقت الضوء على أهمية دراسة الإدارة اللوجستية كمجال حديث يزود السوق بالعناصر البشرية المناسبة القادرة على إدارة مختلف العملية اللوجستية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

- دراسة (Gregory ,et al, (2001) بعنوان " **"Enterprise logistics and supply chain structure** ". هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تطور ومفهوم المشاريع اللوجستية وألقت الضوء على قدرات المنظمة من حيث التكامل اللوجستي وسلسلة التوريد التابعة لها وتم تطبيق هذه الدراسة على المنظمات ذات العضوية في منظمة التجارة الدولية في ولاية كارولينا الشمالية، وتم التوصل إلى أن الممارسات اللوجستية قادرة على تحقيق مستويات أعلى من الأداء التنظيمي. وتشير النتائج إلى أن مشروع الخدمات اللوجستية أداة ضرورية لتنسيق عمليات سلسلة التوريد التي هي موزعة جغرافيا في جميع أنحاء العالم.

- دراسة (Anderson& Jerman (2001). بعنوان **" The influences of logistics management on quality service "**. ركزت الدراسة على همية الخدمات اللوجستية الإدارية في شركة "MALCOLM" الاوروبية وكانت هدف الدراسة عرض العلاقة بين جودة الخدمة والإدارة اللوجستية وعوامل التأثير على خدمة العملاء. وقد وجدت الدراسة عند تطبيق معايير معينة تقوم على الأداء التشغيلي وتوفير الوقت والجهد في وظائف الإدارة اللوجستية، تصل الشركة في نهاية المطاف الى الجودة والقيمة المضافة وتحقق رضا العملاء للخدمات التي تقدمها كمحصلة نهائية .

- دراسة (Vladimir& Maria , (2003) بعنوان "Logistics **and transportation management**" . هدفت هذه الدراسة والتي طبقت على شركات (Flextronics) ومقرها في سنغافورة إلى تقليل التكلفة والإنفاق المتعلق بالمخزون وذلك للحصول على ميزة تنافسية، وأشارت الناتئج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن عملية التنسيق بين أعضاء سلسة التوريد أمر مهم لتقليل التكلفة والحصول على الميزة التنافسية بالإضافة إلى دمج جميع الشركات التابعة لشبكة (Flextronics) في سنغافورة والولايات المتحدة في سلسة توريد واحدة.

- دراسة (Yang ,et al, (2005) بعنوان " **The role of transportation on logistics chain"** . الهدف من هذه الدراسة هو تحديد دور وسائل النقل في تحسين الخدمات اللوجستية التابعة لسلسة التوريد. وأجري هذا البحث لمساعدة مديري الخدمات اللوجستية، والباحثين والمخططين وسائل النقل لتحديد وفهم وجهات النظر الأساسية من الخدمات اللوجستية وتطبيقاتها المختلفة والعلاقات بين الخدمات اللوجستية وأشارت النتائج إلى أن الأنظمة اللوجستية لها حيز كبير في أنشطة المجمتع بالإضافة إلى أن النقل يحتل المركز الأكثر أهمية في الأنظمة اللوجستية وله القدرة على تحسين الأداء .
- دراسة (Croom &Johnston (2005) بعنوان **" Enhancing internal customer service through procurement"**. تناولت هذه الدراسة قضايا الأعمال التجارية والتطورات التجارية وأثرها على خدمة العملاء مع التركيز على سلسلة توريد المشتريات وقد ركزت الدراسة على ديناميكات النظام الداخلي للأعمال التجارية باعتبار أن عملية التوريد هي الأساس للعملاء وخصوصا العميل الداخلي, وألقت الدراسة الضوء على أهيمة زيادة مساهمة زبائن الشركة في عمليات التطوير الميدانية .وتمحورت نتائج هذه الدراسة التي أجريت على 97 منظمة على التأكيد على أن الأمر الأساسي لنجاح عملية التوريد هو رضا العميل، لاعتباره محدداً هاما لاستراتيجيات الشركة والتكاليف في ضوء المنافسة بين شركات التوريد .

- دراسة (Dyb &Loison(2005) بعنوان **"Impact of procurement on service quality "**. هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار المترتبة عن عمليات التوريد المختلفة في مختلف شركات الشحن الفرنسية وقدرتها على المنافسة وتوفير المعايير لقياس جودة الخدمة ,وكانت الأداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبانة حيث تم توزيع اجمالي 250 استبانة حلل منها 200 استبانة, وتوصلت الدراسة إلى أن عملية التوريد تعتبر عنصراُ هاما للمنافسة الاقتصادية وتوفير سوق بلا قيود بالإضافة إلى أن التوريد هو صلب العملية التجارية وتحسين عملياته يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة والاحتفاظ بالزبائن لأجل اطول .

- دراسة (2006) (Liuli and Dingti بعنوان **"Effect of logistics capabilities on performance in shipping firms "**. استندت هذه الدراسة على توزيع 1000 استبانة على المصانع المتواجدة في جنوب وسط الصين حيث درست العلاقة بين القدرات اللوجستية والميزة التنافسية والاداء التنظيمي ,واظهرت النتائج ان للقدرات اللوجستية ثلاثة أبعاد وهي القدرة العملية والقدرة على المرونة واخيراُ القدرة على تكامل المعلومات, وبعد اختبار الفرضيات تبين أن لأبعاد القدرات اللوجستية السابقة أثر على دعم الميزة التنافسية, أما بالنسبة لأداء المنظمة فاظهرت نتائج اختبار الفرضيات أن القدرة العملية هي الأكثر تأثيراً على الأداء .

- دراسة (Shahadat & Robert (2006) بعنوان **"The inventory management in a high technology organization the impact in consumers from perceptive of third party logistics provider "** . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا العالية على اتخاذ القرارات المتعلقة بادارة المخزون و الأهمية النسبية لهذه القرارات من وجهة مزود الخدمات اللوجستية عندما يكون طرفاً ثالثا او ما يعرف ب "third party" وتبين أيضا أثر هذه القرارت على المستهلك, وأظهرت الدراسة أن هنالك ثلاثة عشر صفة تعتبر المفتاح الرئيسي لاتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالمخزون من وجهة نظر الزبون وأهم هذه الصفات رضا العملاء، والتسليم في الوقت المحدد, التواصل مع العملاء, جودة التعاملات المالية، والضمان, أما فيما يتعلق بالمفاتيح الرئيسية لاتخاذ قرارت المخزون من وجهة نظر مزود الخدمة اللوجستية عندما يكون طرفاً ثالثاً فهي رضى الزبون والتسليم في الوقت المحدد ومطابقة الطلبيات.
- دراسة (Suhong et al , (2006) بعنوان **"The impact of logistics management practices on organizational performance "** هدفت الدراسة الى التعرف على آثار الإدارة اللوجستية على أداء المنظمة, و قد طبقت الدراسة على 196 منظمة في ولاية أوهايو الأمريكية, وتوصلت الدراسة إلى خمسة أبعاد تتعلق بالإدارة اللوجستية وهي العلاقة مع الموردين ودرجة المشاركة في المعلومات وجودة هذه المشاركة بالإضافة إلى العلاقة مع الزبون ومدة التأجيل وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك تأثير إيجابي للإدارة اللوجستية على تحسين أداء المنظمة.

- دراسة (Vijayaraman et al ,2006) بعنوان" **An empirical study of RFID implementation in the warehousing industry**".

هدفت هذه الدراسة التي طبقت على كبار تجار التجزئة والدوائر الحكومية في بيرطانيا إلى التعرف على قدرة مدى فاعلية تطبيق أنظمة RFID والتي تعني وضع باركود لكل صنف موجود في المخازن ومدى قدرتها على تقليل تكاليف التخزين وعمليات الجرد, اعتمدت هذه الدراسة على إرسال استبيان استقصائي لدوائر وزارة التربية وتجار التجزئة ومقدمي الخدمات اللوجستية والموزعين حيث كان الهدف منها التعرف على مدى قاعلية هده التكنولوجيا, حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن هنالك شريحة كبيرة من العينة لا تستخدم هذه التكنولوجيا بالإضافة إلى أن الشركات التي تستخدم هذه التكنولوجيا استطاعت توفير جزء من تكاليف التخزين.

- دراسة (Eriksson & Westerberg(2007) بعنوان "**Effect of procurement of customer service** ". ركزت الدراسة على المدى القصير في عملية التوريد من أجل تجاوز النزاعات وتحسين نوعية الخدمة وبالتالي الوصول إلى رضا العميل وتم اجراء بحث ميداني على احدى شركات التوريد البيرطانية من أجل زيادة الكفاءة وتحسين اجراءات الشراء وبالتالي خلق منظمة حيوية تتبع نهج متسع وشامل لاجراءات التوريد ,وتوصلت الدراسة الى ان زيادة فهم اجراءات التوريد والمشتريات يعد من أهم المعايير التي لها الدور الرئيسي في إنجاح الشركة بالإضافة إلى التركيز على جوانب التوريد الكاملة

وأهمها إدارة الوقت والجودة من أجل ضمان الكفاءة والاستمرارية والحصول على رضا الزبون.

- دراسة (David.F (2008) بعنوان **"Logistics service quality: a new way to loyalty ",** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة الخدمات اللوجستية على توليد الجودة للخدمة المقدمة، ومدى قدرتها على كسب رضى الزبائن، والحصول على ولائهم، وبعد تحليل أنواع رضى الزبائن وتتبع تسلسل الولاء عندهم توصل الباحثون إلى أن الخدمات اللوجستية لها القدرة على مزج الخدمة المقدمة بالجودة عندما تكون بالشكل المطلوب الأمر الذي يتبعه كسب رضى وولاء الزبائن وتطرقت هذه الدراسة إلى التكنولجيا الحديثة ودورها في دعم الخدمات اللوجستية حيث أظهرت النتائج أن المعلومات وعملية اصدار طلبات الشراء عندما تكون ممزوجة بالجودة فإنه تعتبر من أكثر الأبعاد التي يمكن للمنظمة من خلالها كسب رضى الزبون وولائه .

- دراسة (Lui (2008) بعنوان **"Balance of customer loyalty, satisfaction and logistics cost"** هدفت هذه الدراسة التي طبقت على96 شركة إسبانية إلى معرفة العلاقة بين تكلفة الخدمات اللوجستية المقدمة على رضى الزبائن وولائهم، وحللت الدراسة الخدمات اللوجستية المقدمة ومدى مطابقتها لمعايير الجودة المطلوبة والمتوقعة من قبل الزبائن مع أخذ عامل التكفلة بعين الاعتبار حيث اظهرت النتائج إلى أن النسبة الأكبر كانت مع اتجاه تفضيل

الجودة عن معيار التكلفة, وعرضت هذه الدراسة نهجاً لتحقيق التوازن بين التكاليف اللوجستية، ورضا العملاء ولاء العملاء في ظل جودة خدمة مقبولة للعاملين في النقل والإمداد وناقشت الدراسة أيضا الحواجز التي تحيل من عملية تحول الزبائن إلى المنافسين في المجال اللوجستي .

- دراسة (Antonina (2009 بعنوان **"Sustainable logistic solution in the high northern sea route context"** . تمحور الاتجاه الرئيسي لهذه الدراسة على البحث عن أسباب اتخاذ القرار اللوجستي ومدى تأثيره على الملاحة وكيفية جذب الخدمات اللوجستية الى البيئية, وبينت نتائج البحث إلى أن قرارات المدير اللوجستي تلعب دوراً في نجاح البيئة الاستراتيجية وفي كل مراحل الإدارة اللوجستية, حيث أعطت الدراسة بعض الحلول ودليل لاتخاذ القرارات اللوجستية المتعلقة بالعمليات التي تتم في القطب الشمالي .
- دراسة (Akhilesh (2011 بعنوان **"Impact of supply chain agility on customer satisfaction"** . هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مرونة وقابلية سلسلة التوريد على درجة الرضا لدى الزبائن, وركزت الدراسة على عدد من المتغيرات التي لها الدور في تحقيق رضا الزبون وهي التكلفة، والسرعة، والجودة، والمرونة، حيث أظهرت النتائج أن المتغيرات السابقة لها الأثر الأكبر لكسب رضا الزبائن و كسب ولائهم في ظل المنافسة الشديدة بين الشركات، ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو إماكنية استعانة المنظمة باطراف خارجية قد يسهل من وصول الخدمة بشكل أسرع وبكلفة أقل

مما يعكس على عملية المنافسة وتحقيق رضا الزبائن بالاضافة إلى الدور الكبير الذي تلعبه الإدارة العليا في تسهيل عمليات إدارة سلسلة التوريد.

- دراسة (Rajath& Baptiste,2012) بعنوان " **"The Influence of Logistics Outsourcing on Supply Chain Management"**, هدفت هذه الدراسة والتي قدمت كرسالة ماجستير إلى التعرف على مدى التأثير المحتمل للوظيفة اللوجستية عندما يتم الاستعانة بطرف ثالث لتنفيذ المهام اللوجستية المختلفة, استخدمت هذه الدراسة استبانة استقصائية وزعت على العاملين في مجال الخدمات اللوجستية في فرنسا والسويد وقد أظهرت النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة إلى جود اتجاه مماثل في السويد وفرنسا على الاستعانة بمصادر خارجية للقيام بالمهام اللوجستية من مصادر خارجية, وأشارت الدراسة إلى أن هنالك بعض الوظائف التي تقل فيها الاستعانة بطرف ثالث لتنفيذيها وهي التخزين و تنكولوجيا المعلومات وإدارة سلسلة التوريد .

(2 ــ 5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تركز الدراسة الحالية على دراسة أثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونيال لاينز-الاردن ,وما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات انها تطرقت الى موضوع الادارة اللوجستية على وجه التحديد حيث ان معظم الدراسات السابقة ركزت على

دراسة الادارة اللوجستية كجزء من إدارة سلسلة التوريد, كما حاولت الدراسة الحالية اختبار العلاقة بين بعض المتغيرات التابعة للإدارة اللوجستية ومدى علاقتها بتحقيق رضا الزبائن.

بيئة الدراسة: تمت الدرسات السابقة في بعض الدول الأوروبية والولايات المتحدة وبعضها في الدول العربية المجاورة كمصر, في حين تميزت هذه الدراسة بانها طبقت في الاردن في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الاردن.

من حيث الهدف : تعددت الاهداف البحثية في الدراسات السابقة حيث كانت تهدف لقياس تأثير الإدارة اللوجستية على الميزة التنافسية, او على جودة الخدمة .بينما هذه الدراسة تتطلع الى التعرف على أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونيال لاينز– الاردن .

من حيث المنهجية : تُعد هذه الدراسة دراسة استطلاعية وصفية تحليلية حيث أنها تأخذ وجهة نظر زبائن شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز في الإدارة اللوجستية لدى الشركة.

الـفـصل الثالث

الطريقة والإجراءات

(3 ــ 1): المقدمـــــــة

(3 ــ 2): منهج الدراسة

(3 ــ 3): مجتمع الدراسة وعينتها

(3 ــ 4): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(3 ــ 5): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3 ــ 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة

(3 ـ 1): المقدمة

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز-الاردن. ولتحقيق هذا الهدف اتبع الباحث المنهج الوصفي والتحليلي عبر استخدام الأسلوب التطبيقي، المتضمن استخدام العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

(3 ـ 2): منهج الدراسة

استخدم الباحث في دراسته الحالية المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. إذ أن هذا المنهج يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهر، لذلك عدّ المنهج الوصفي التحليلي المنهج المناسب للدراسة الحالية. إذ يعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه منهج يسعى للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصرمشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق (النعيمي، وأخرون، 2009). وهذا ينطبق على طبيعة الدراسة الحالية.

(3 ـ 3): مجتمع الدراسة وعينتها

يتألف مجتمع الدراسة من كافة زبائن شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز-الاردن كما هو مبين في الجدول ادناه طبقاً لدائرة الإحصاء في الشركة كالتالي:

جدول (3-1): تصنيف مجمتع الدراسة

تصنيف العملاء حسب حجم التعامل مع الشركة			
الصنف	**عدد العملاء**	**النسبة إلى العدد الكلي للزبائن**	**حجم التعامل مع الشركة**
عميل بلاتيني A	**20**	**0.87%**	**34.53%**
عميل ذهبي B	**23**	**1.01%**	**10.38%**
عميل فضي C	**190**	**8.30%**	**27.21%**
عميل D	**2055**	**89.82%**	**27.88%**
المجموع	**2288**	**100.00%**	**100.00%**

أما فيما يتعلق بعينة الدراسة فتم اختيار الزبائن ذات التصنيف البلاتيني والذهبي والفضي والتي تتكون من 233 زبون اي ما نسبته 72.12% من حجم التعامل مع الشركة عينة قصدية , وتبعا لذلك تم إهمال 2055 زبون يمثلون حجم تعامل مقداره 27.88% , حيث تم توزيع (233) استبانة على عملاء الشركة ، وبَعد استرجاع الاستبانات تم استبعاد (33) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي، فتمثلت عينة الدراسة النهائية بـــ (200) استبانة، والتي تمثل (85.8%) من عينة الدراسة الرئيسة، والجدول (1) يوضح التوزيع الديمغرافي لعينة الدراسة:

الجدول (3-2)

توزيع أفراد عينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس		
الذكور	124	%62
الإناث	76	%38
العمر		
25 فأقل	56	%28
35-26	82	%41
45-36	40	%20
55-46	22	%11
المؤهل العلمي		
ثانوية فأقل	42	%21
دبلوم متوسط	46	%23
بكالوريوس	108	%54
ماجستير	4	%2
الخبرة العملية		
5 سنوات فأقل	70	%35

6–10 سنوات	78	%39
11– 15 سنة	10	%5
16–20 سنة	24	%12
21 سنة فأكثر	18	%9
مدة التعامل مع الشركة		
5 سنوات فأقل	126	%63
6–10سنوات	46	%23
11–15 سنة	14	%7
16–20 سنة	14	%7
المجموع	200	%100

(3 ــ 5): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

تكونت أداة الدراسة من أسئلة الدراسة والمكونة من :

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية والتي تتمثل في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، مدة التعامل مع الشركة.

القسم الثاني: الأبعاد التي تمثل الإدارة اللوجستية : والمتمثلة في الأبعاد التالية:

1– بعد النقل.

2- بعد التخزين.

3-بعد التوريد.

القسم الثالث: الأبعاد التي تمثل رضى الزبائن : والمتمثلة في الأبعاد التالية:

1- بعد جودة الخدمة.

2- بعد تقليل الوقت.

3- بعد التكلفة.

(3 ــ 5): صدق أداة الدراسة وثباتها

صدق أداة الدراسة :

لقد تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الشرق الأوسط، والمدير العام ومدير قسم التسويق لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز – الأردن، للتحقق من مدى صدق فقراتها، وقد تم الأخذ بآرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها، وفضلاً عن ذلك، فقد جرى عرض الاستبانة على عينة اختبارية قوامها (20) عميل من عملاء شركة باسيفيك انترناشيونال، بغرض التعرف إلى درجة استجابة المبحوثين للإستبانة، وعبّروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، مما يؤكد صدق الأداة.

ثبات أداة الدراسة :

ولحساب ثبات أداة الدراسة قام الباحث باستخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا، حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة وللاستبانة بشكل عام أعلى من (60%) وهي نسبة مقبولة في البحوث والدراسات، والجدول (2) يوضح ذلك.

الجدول (3-3)

قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

متغيرات الدراسة	الفقرات	قيمة معامل الثبات
النقل	9-1	0.71
التخزين	20-10	0.73
التوريد	27-21	0.77
جودة الخدمة	33-28	0.74
تقليل الوقت	38-34	0.71
التكلفة	42-39	0.77
الاستبانة ككل	42-1	0.84

(3 ــ 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة

- للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك استخدم اختبار "كرونباخ ألفا" للتأكد من ثبات أداة الدراسة، واختبار الانحدار البسيط والمتعدد (Multi Regression) ، والارتباط القانوني Canonical Correlation للإجابة عن فرضيات الدراسة.

وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة كما يلي:

موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد(3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1).

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي: (3.67 – فما فوق: مرتفع)، (2.34–3.66: متوسط)، (2.33 – فما دون : منخفض). وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة العليا – القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي :

$\frac{(5-1)}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$ وهذه القيمة تساوي طول الفئة.

وبذلك يكون المستوى المنخفض من 1 + 1.33 = 2.33

ويكون المستوى المتوسط من 2.34 + 1.33 = 3.66

ويكون المستوى العالي من 3.67 – 5

الـــفـــصل الرابع

النتائج واختبار الفرضيات

(4 ــ 1): المقدمـــــــــــــــــــــة

(4 ــ 2): تحليل نتائج الدراسة

(4 ــ 3): اختبار فرضيات الدراسة

(4 ــ 1): المقدمـــة

يستعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لنتائج اســتجابة أفــراد عينـــة الدراســـة للمتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابـــاتهم مـــن خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والأهمية النـــسبية، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها.

(4 ــ 2): تحليل نتائج الدراسة

أولاً:الادارة اللوجستية

لوصف مستوى أهمية الإدارة اللوجستية (النقل ؛ التخزين؛ التوريد)، لجـــأ الباحـــث إلـــى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4 ــ 1) ؛ (4 ــ 2) ؛(4 ــ 3).

الجدول (4-1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (النقل) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
4	تأخذ الشركة بعين الاعتبار عند إدارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة إلى العميل والتفاعل عند تقديم الخدمة	4.28	0.64	مرتفع	1
1	تمتلك الشركة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتماداً على الجودة.	4.24	0.60	مرتفع	2
5	تقوم الشركة بإدارة وسائل النقل لتقديم خدمة النقل في الوقت المناسب .	4.18	0.59	مرتفع	3
3	تعتمد الشركة على أسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية	4.13	0.56	مرتفع	4
2	تهتم الشركة بنمط العلاقات التجارية مع الزبائن لانشاء شبكة نقل متكاملة من الخدمات اللوجستية .	4.11	0.65	مرتفع	5
6	تسخدم الشركة أحدث الوسائل التكنولوجية من اجل تقليل الوقت اللازم لإنجاز عملية النقل .	4.00	0.71	مرتفع	6
8	تتجاوب الشركة مع التغيرات في خدمة النقل للحصول على منافع الخدمة بأقل وقت.	3.86	0.74	مرتفع	7
9	تقوم الشركة بنقل البضائع باتباع منظومة تخطيط النقل بأقل التكاليف .	3.76	0.86	مرتفع	8
7	.تستعين الشركة بفريق من الخبراء الاستشاريين لمتابعة نقل البضائع ومسارها للوصول الى الزبون بأقل وقت.	3.73	0.90	مرتفع	9
	المتوسط العام الحسابي	4.03	0.69	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم(3−1) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور (**إدارة النقل**)، تراوحت ما بين (4.28 و 3.73)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.03) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (4) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.28)، وبانحراف معياري (0.64) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (تاخد الشركة بعين الاعتبار عند إدارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة إلى العميل والتفاعل عند تقديم الخدمة). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (4.24)وانحراف معياري (0.60)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت على (تمتلك الشركة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتماداً على الجودة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي (3.73) وبانحراف معياري (0.90) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على أن (تستعين الشركة بفريق من الخبراء الاستشاررين لمتابعة نقل البضائع ومسارها للوصول إلى الزبون بأقل وقت).

وهذا يفسر أن إدارة النقل في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز ذات مستوى مرتفع.

الجدول (4-2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (إدارة التخزين) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
9	تقوم الشركة بتحديد المجالات في انظمة التخزين على أساس معايير إنتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة الخدمة	4.06	0.58	مرتفع	1
2	تختار الشركة مواقع التخزين بشكل يتناسب مع نوع البضاعة من إجل المحافظة على صلاحيتها .	3.86	0.79	مرتفع	2
3	تستغل الشركة الفرص المتاحة لتحسين جودة انشطة التخزين وإدارة العمل فيها .	3.86	0.75	مرتفع	3
10	تعتمد الشركة على نظام متكامل يدمج انظمة التكنولوجيا الحديثة مع انشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء.	3.84	0.68	مرتفع	4
11	تستخدم الشركة انظمة التخزين عند الطلب لمعرفة احتياجات الزبائن وتقديم مواصفات وظيفية عالية.	3.82	0.86	مرتفع	5
8	تتم عملية التخزين فى أماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادى مخاطر الانتظار.	3.80	0.68	مرتفع	6
5	توفر الشركة الشروط المناسبة للتخزين من إضاءة، تهوية، إنارة.	3.76	0.74	مرتفع	7
7	تقوم الشركة بشكل دوري بإعادة النظر في الموارد والمعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين .	3.75	0.92	مرتفع	8
1	تستخدم الشركة المعلومات لأغراض تخطيط عمليات التخزين بطريقة سريعة ودقيقة من اجل تقديم الجودة.	3.73	0.87	مرتفع	9
6	تعتمد الشركة على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات للعملاء وتقديم الخدمة بشكل اسرع.	3.68	0.71	مرتفع	10
4	تقوم الشركة بإعداد بوليصة تأمين لتوفير الأمن والراحة للزبائن ورفع مستوى جودة الخدمة المقدمة.	3.63	0.73	متوسط	11
	المتوسط العام الحسابي	3.80	0.76	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم (4−2) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور **(إدارة التخزين)**، تراوحت ما بين (4.06 و 3.63)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.80) وهو من المستوى المرتفع، حيث حازت الفقرة رقم (9) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.06)، وبانحراف معياري (0.58) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (تقوم الشركة بتحديد المجالات في أنظمة التخزين على أساس معايير إنتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة الخدمة). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.79)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت على (تختار الشركة مواقع التخزين بشكل يتناسب مع نوع البضاعة من أجل المحافظة على صلاحيتها).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3.63) وبانحراف معياري (0.73) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (تقوم الشركة بإعداد بوليصة تأمين لتوفير الأمن والراحة للزبائن ورفع مستوى جودة الخدمة المقدمة).

وهذا يفسر أن إدارة التخزين في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز ذات مستوى مرتفع.

الجدول (4-3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (إدارة التوريد) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
7	تسعى الشركة دائما لإدخال التحسينات في أنشطة التوريد الداخلية للإبتعاد عن المخزون العالي .	3.99	0.84	مرتفع	1
6	لا تستخدم الشركة أنظمة التوريد حسب الحاجة.	3.98	0.74	مرتفع	2
5	تستخدم الشركة منهجية الاتصالات الإلكترونية في أنظمة التوريد لخفض دورة الزمن .	3.93	0.62	مرتفع	3
2	تستجيب الشركة للمتغيرات المتوقعة لدى الزبائن وإدخال التحسينات الملائمة لخدمة التوريد.	3.78	0.73	مرتفع	4
4	تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والشركة بناء على أنظمة توريد الكترونية لتسهيل أوامر التوريد الأسبوعي, الشهري.	3.71	0.75	مرتفع	5
1	تستخدم الشركة أنظمة التوريد الإلكترونية من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية.	3.65	0.82	متوسط	6
3	تحدد الشركة آلية التوريد الإلكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد باقل وقت متاح.	3.52	0.80	متوسط	7
	المتوسط العام الحسابي	3.79	0.76	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم (3-4) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور **(إدارة التوريد)**، تراوحت ما بين (3.99 و 3.52)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.79) وهو من المستوى المرتفع، حيث حازت الفقرة رقم (7) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ

(3.99)، وبانحراف معياري (0.84) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (تسعى الشركة دائما لإدخال التحسينات في أنشطة التوريد الداخلية للابتعاد عن المخزون العالي). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.74)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت على (لا تستخدم الشركة أنظمة التوريد حسب الحاجة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (3.53) وبانحراف معياري (0.80) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (تحدد الشركة آلية التوريد الإلكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد بأقل وقت متاح).

وهذا يفسر أن إدارة التوريد في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز ذات مستوى مرتفع.

ثانياً: رضا الزبائن

لوصف مستوى أهمية رضا الزبائن (جودة الخدمة ؛ تقليل الوقت؛ التكلفة)، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية, للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4 ــ 4) ؛ (4 ــ 5) ؛ (4−6).

الجدول (4-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (جودة الخدمة) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
3	يتم معالجة اقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفاعلية.	3.57	1.35	متوسط	1
1	يقوم موظفو الشركة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم.	3.21	1.18	متوسط	2
4	تقدم الشركة خدماتها بالشكل الصحيح ومن أول مرة.	2.90	1.16	متوسط	3
5	تتبع الشركة إجراءات يتم من خلالها قياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء.	2.72	1.06	متوسط	4
2	تحرص الشركة على الإبداع والابتكار في استحداث وتقديم الخدمات وتحسينها.	2.49	0.92	متوسط	5
6	تتمتع الشركة بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل خالٍ من الأخطاء.	2.35	1.50	متوسط	6
	المتوسط العام الحسابي	2.87	1.19	متوسط	

يتضح من الجدول رقم (4-4) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور **(جودة الخدمة)**، تراوحت ما بين (3.57 و 2.35)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (2.87) وهو من المستوى المتوسط، حيث حازت الفقرة رقم (3) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.57)، وبانحراف معياري (0.1.35) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (يتم معالجة اقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفاعلية). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (1.18)، وهي من المستوى المتوسط،

وقد نصت على (يقوم موظفو الشركة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي (2.35) وبانحراف معياري (1.50) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (تتمتع الشركة بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل خالٍ من الاخطاء).

وهذا يفسر أن جودة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز تتمتع بمستوى متوسط.

الجدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (تقليل الوقت) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
2	يتم تقديم الخدمات بشكل ملائم من **حيث الإجراءات والزمن.**	3.36	1.33	متوسط	1
3	تقوم الشركة بتذليل العقبات والصعوبات في سبيل تقديم الخدمة ودون أي تأخير.	3.30	1.33	متوسط	2
1	**هنالك دقة في الخدمات المقدمة ويتم إنجازها في الوقت المحدد.**	3.15	1.33	متوسط	3
5	تستعين الشركة بأحدث الوسائل الكتنولجية والتي من شأنها تقليل وقت تقديم الخدمة.	2.84	1.35	متوسط	4
4	تتبع الشركة منظومة من الإجراءات التي تقلل من وقت تقديم الخدمة.	2.63	0.98	متوسط	5
	المتوسط العام الحسابي	3.06	1.26	متوسط	

يتضح من الجدول رقم (4-5) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور **(تقليل الوقت)**، تراوحت ما بين (3.36 و 2.63)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.06) وهو من المستوى المتوسط، حيث حازت الفقرة رقم (2) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.36)، وبانحراف معياري (1.33) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (يتم تقديم الخدمات بشكل ملائم من حيث الإجراءات والزمن). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.33)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت على (تقوم الشركة بتذليل العقبات والصعوبات في سبيل تقديم الخدمة ودون أي تأخير).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (2.63) وبانحراف معياري (0.98) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (تتبع الشركة منظومة من الإجراءات التي تقلل من وقت تقديم الخدمة).

وهذا يفسر أن تقليل الوقت في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز تتمتع بمستوى متوسط.

الجدول (4−6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (التكلفة) مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
4	لا تقوم الشركة باستغلال الظروف الاقتصادية والسياسية لغيات رفع أسعار تقديم الخدمة.	4.64	0.48	مرتفعة	1
2	تقوم الشركة بتقديم الخدمات بشكل صحيح مما يقلل من احتمال ترتب تكاليف إضافية على العملاء.	3.74	1.48	مرتفعة	2
3	تأخذ الشركة بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات الاسعار المتداولة بالسوق لنفس الخدمة.	2.74	0.44	متوسطة	3
1	تقدم الشركة خدماتها بأسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين.	2.51	1.13	متوسطة	4
	المتوسط العام الحسابي	3.41	0.88	متوسطة	

يتضح من الجدول رقم (4−6) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور (**التكلفة**)، تراوحت ما بين (4.64 و 2.51)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.41) وهو من المستوى المتوسط، حيث حازت الفقرة رقم (4) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.64)، وبانحراف معياري (0.48) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (لا تقوم الشركة باستغلال الظروف الاقتصادية والسياسية لغايات رفع أسعار تقديم الخدمة). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (1.48)،

وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت على (تقوم الشركة بتقديم الخدمات بشكل صحيح مما يقلل من احتمال ترتيب تكاليف إضافية على العملاء).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (2.51) وبانحراف معياري (1.13) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (تقدم الشركة خدماتها بأسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين).

وهذا يفسر أن التكلفة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز تتمتع بمستوى متوسط.

(4 ــ 3): اختبار فرضيات الدراسة

تتناول هذه الفقرة اختبار فرضية الدراسة الرئيسة والفرعية من خلال استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والبسيط والارتباط القانوني، وكما يلي.

الفرضية الرئيسة الاولى Ho_1

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل؛ تخزين؛التوريد) في تحقيق رضا الزبائن(جودة الخدمة) عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي للتعرف على أثر كل متغير مستقل (النقل، والتخزين، والتوريد) في المتغير التابع (جودة الخدمة)، والجدول (4-7) يبين هذه النتائج:

الجدول (4-7)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الإدارة اللوجستية على جودة الخدمة

الإدارة اللوجستية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
النقل	0.169	0.121	0.125	1.394	0.165
التخزين	0.771	0.134	0.666	5.746	0.000
التوريد	-0.750	0.121	0.639-	6.194	0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (4-7)، وبمتابعة قيم إختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـــ (بالتخزين والتوريد) لها تأثير على جودة الخدمة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (5.746، 6.194) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وأشارت النتائج إلى أن المتغير الفرعي والمتعلق بـــ (النقل) ليس له تأثير على جودة الخدمة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (1.394) ، وهي قيم غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية بأبعادها (التخزين والتوريد) على جودة الخدمة، في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز – الأردن، وقبول الفرضية فيما يتعلق بمتغير النقل.

الجدول رقم (4-8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression

للتنبؤ بجودة الخدمة من خلال أبعاد الإدارة اللوجستية

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة (F)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
التخزين	0.063	13.298	5.746	0.000
التوريد	0.210	26.193	6.194	0.000

*** دالة احصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (النقل)

عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الإدارة اللوجستية بأبعادها (النقل، والتخزين، والتوريد) على جودة الخدمة ، كما يتضح من الجدول رقم (4-8) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار، فإن متغير التخزين قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (6.3%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير التوريد في العمل حيث فسر مع التخزين (21%) من التباين في المتغير التابع، وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (النقل) على اعتبار أنه متغير غير مهم إحصائيا وضعيف في تفسير التباين في النقل على كل بعد من أبعاد رضا الزبائن

تم تقسيم الفرضية الرئيسة الأولى إلى ثلاث فرضيات فرعية وكما يلي:

Ho_{1-1} الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على أثر إدارة النقل على جودة الخدمة، والجدول (9) يبين هذه النتائج:

الجدول (4-9)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة النقل على جودة الخدمة

R الارتباط	Beta اتجاه العلاقة	R2 معامل التحديد (التأثير)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
0.207	**0.207**	**0.043**	**8.883**	**0.003**

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (4-9) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (8.883) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة النقل و جودة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (R) (0.207) بمعامل تحديد (R^2) (0.043)، أي أن تأثير إدارة النقل على جودة الخدمة تؤثر بنسبة (4.3%).

Ho_{2-2} الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعــرف علـــى إدارة التخزين على جودة الخدمة، والجدول (12) يبين هذه النتائج:

الجدول (4−10)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة التخزين على جودة الخدمة

R الارتباط	Beta اتجاه العلاقة	R2 معامل التحديد (التأثير)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
0.251	0.251	0.063	13.298	0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (4−10) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (13.298) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التخزين وجودة الخدمة في شركة باســيفيك انترناشــيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (R) (0.251) بمعامل تحديـــد (R^2) (0.063)، أي أن إدارة التخزين تؤثر على جودة الخدمة بنسبة (6.3%).

Ho_{1-3} الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (التوريد) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على أثر إدارة التوريد على جودة الخدمة، والجدول (15) يبين هذه النتائج:

الجدول (4−11)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة التوريد على جودة الخدمة

R الارتباط	Beta اتجاه العلاقة	R2 معامل التحديد (التأثير)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
0.039	**0.039**	**0.002**	**0.299**	**0.585**

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (4−11) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (0.299) بمستوى دلالة إحصائية أكبر من (0.05) مما يشير إلى قبول الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التوريد وجودة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (R) (0.039) بمعامل تحديد (R^2) (0.002)، أي أن إدارة التخزين تؤثر على التكلفة بنسبة (0.02%).

الفرضية الرئيسة الثانية Ho_2

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل؛ تخزين؛التوريد) في تحقيق رضا الزبائن(تقليل الوقت) عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الرئيسة الاولى، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي للتعرف على أثر كل متغير مستقل (النقل، والتخزين، والتوريد) في المتغير التابع (تقليل الوقت)، والجدول (20) يبين هذه النتائج:

الجدول (4−12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الإدارة اللوجستية على تقليل الوقت

الإدارة اللوجستية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
النقل	-.307	.134	-.205	-2.297	.023
التخزين	.563	.148	.439	3.812	.000
التوريد	-.818	.133	-.630	-6.141	.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α≤0.05)

يتضح من الجدول (4−12)، وبمتابعة قيم إختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـــ (بالنقل والتخزين والتوريد) لها تأثير على تقليل الوقت، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (−2.297، 3.812، −6.141) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α ≤0.05).

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإدارة اللوجستية بأبعادها (النقل، والتخزين، والتوريد) على تقليل الوقت، في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز – الأردن.

الجدول رقم (4−13)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression

للتنبؤ بتقليل الوقت من خلال أبعاد الإدارة اللوجستية

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة (F)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
التوريد	.168	39.879	-2.297	0.000
التخزين	.206	25.485	3.812	0.000
النقل	.226	19.117	-6.141	0.000

* **دالة إحصائياً عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$)**

عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الادارة اللوجستية بأبعادها (النقل، والتخزين، والتوريد) على تقليل الوقت ، كما يتضح مـــن الجـــدول رقم (4−13) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار، فإن متغيـــر التوريد قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (16.8%) من التباين في المتغيـــر التـــابع، ودخل متغير التخزين في العمل حيث فسر مع التوريد (20.6%) من التباين فـــي المتغيـــر التابع، ودخل متغير النقل في العمل حيث فسر مع المتغيرات السابقة (22.6%) من التباين في المتغير التابع.

تم تقسيم الفرضية الرئيسة الثانية إلى ثلاث فرضيات فرعية وكما يلي:

Ho_{2-1} الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (النقل) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الاول، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على إدارة النقل على تقليل الوقت، والجدول (10) يبين هذه النتائج:

الجدول (4−14)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة النقل على تقليل الوقت

الدلالة الاحصائية	قيمة (F)	R2 معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
0.000	16.626	0.077	0.278	0.278

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (4−14) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (16.626) بمستوى دلالة احصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة النقل و تقليل الوقت في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينـز، حيث بلغت قيمة الارتباط (R) (0.278) بمعامل تحديد (R^2) (0.077)، أي أن تـأثير إدارة النقل على جودة الخدمة تؤثر بنسبة (7.7%).

Ho_{2-2} الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (التخزين) على تقليل وقـت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على أثر إدارة التخزين على تقليل الوقت، والجدول (13) يبين هذه النتائج:

الجدول (4−15)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة التخزين على تقليل الوقت

الدلالة الاحصائية	قيمة (F)	R2 معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
0.004	8.463	0.041	0.202	0.202

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (4−15) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (8.463) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة احصائية بين إدارة التخزين وتقليل الوقت في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (R) (0.202) بمعامل تحديد (R^2) (0.041)، أي أن إدارة التخزين تؤثر على تقليل الوقت بنسبة (4.1%).

Ho_{2-3} الفرضية الفرعية الثالثة.

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على إدارة التوريد على تقليل الوقت، والجدول (16) يبين هذه النتائج:

الجدول (4−16)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة التوريد على تقليل الوقت

الدلالة الاحصائية	قيمة (F)	R2 معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
0.000	39.879	0.168	0.409	0.409

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (4–16) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (39.879) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التوريد وتقليل الوقت في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (R) (0.409) بمعامل تحديد (R^2) (0.168)، أي أن إدارة التوريد تؤثر على تقليل الوقت بنسبة (16.8%).

الفرضية الرئيسة الثالثة Ho_3

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل؛ تخزين؛التوريد) في تحقيق رضا الزبائن(التكلفة) عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الرئيسة الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي للتعرف على أثر كل متغير مستقل (النقل، والتخزين، والتوريد) في المتغير التابع (التكلفة)، والجدول (22) يبين هذه النتائج:

الجدول (4–17)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الإدارة اللوجستية على التكلفة

الإدارة اللوجستية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
النقل	-.325	.097	-.326	-3.333	.001
التخزين	.169	.108	.198	1.569	.118
التوريد	-0.094	.097	-.109	-.975	.331

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (4−17)، وبمتابعة قيم إختبار (t) أن المتغير الفرعي التالي والمتعلقة بـــ (بالنقل) له تأثير على التكلفة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (−3.333)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وأشارت النتائج إلى أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بـــ (التخزين، والتوريد) ليس لها تأثير على التكلفة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (1.569، و−0.975) ، وهي قيم غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالـــة إحصائية للإدارة اللوجستية لبعد (النقل) على التكلفة، في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز – الأردن. وقبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالأبعاد (التخزين، التوريد) .

الجدول رقم (4−18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression

للتنبؤ عن التكلفة من خلال أبعاد الإدارة اللوجستية

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة (F)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
النقل	0.064	13.509	-3.333	0.000

*** دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)**

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (التخزين، والتوريد)

عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الادارة اللوجستية بأبعادها (النقل، والتخزين، والتوريد) على التكلفة ، كما يتضح من الجدول رقم

(4–18) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار، فإن متغيــر النقل فقط هو الوحيد الذي فسر ما مقداره (6.4%) من التباين في المتغير التابع.

وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (التخزين، والتوريد) على اعتبار أنهما متغيران غير مهمان إحصائيا وضعيفان في تفسير التباين في المتغير التابع.

تم تقسيم الفرضية الرئيسة الثانية إلى ثلاث فرضيات فرعية وكما يلي:

Ho_{3-1} الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للادارة اللوجستية (النقل) على تكلفة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على اثر إدارة النقل على التكلفة، والجدول (11) يبين هذه النتائج:

الجدول (4–19)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة النقل على التكلفة

R الارتباط	Beta اتجاه العلاقة	R2 معامل التحديد (التأثير)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
0.253	0.253	0.064	13.509	0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (4–19) أن بلغت قيمة الاحصائي (F) (13.509) بمستوى دلالة احصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة النقل والتكلفة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيــث

بلغت قيمة الارتباط (R) (0.253) بمعامل تحديد (R^2) (0.064)، أي أن تـــأثير إدارة النقــل على جودة الخدمة تؤثر بنسبة (6.4%).

Ho_{3-2} الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على تكلفة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعــرف علـــى إدارة التخزين على التكلفة، والجدول (14) يبين هذه النتائج:

الجدول (4−20)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة التخزين على التكلفة

R الارتباط	Beta اتجاه العلاقة	R2 معامل التحديد (التأثير)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
0.119	**0.119**	**0.014**	**2.841**	**0.093**

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α≤0.05)

يتضح من الجدول (4−20) أن بلغت قيمة الاحصائي (F) (2.841) بمستوى دلالة إحصائية أكبر من (0.05) مما يشير إلى قبول الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التخزين والتكلفة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (R) (0.119) بمعامل تحديد (R^2) (0.014)، أي أن إدارة التخزين تؤثر على التكلفة بنسبة (1.4%).

Ho_{3-3} الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تكلفة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على إدارة التوريد على التكلفة، والجدول (17) يبين هذه النتائج:

الجدول (4−21)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة التوريد على تقليل الوقت

R الارتباط	Beta اتجاه العلاقة	R2 معامل التحديد (التأثير)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
0.152	**0.152**	**0.023**	**4.682**	**0.032**

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α≤0.05)

يتضح من الجدول (4−21) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (4.682) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التوريد والتكلفة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (R) (0.152) بمعامل تحديد (R^2) (0.023)، أي أن إدارة التوريد تؤثر على التكلفة بنسبة (2.3%).

الفرضية الرئيسة الرابعة .

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل,التخزين ,التوريد) في تحقيق رضا الزبائن(جودة الخدمة ,تقليل الوقت,التكلفة) عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، تم استخدام اختبار الارتباط القانوني .

جدول (4−22)

نتائج تحليل الارتباط القانوني للعلاقة بين الادارة اللوجستية و رضا العملاء

	جودة الخدمة	تقليل الوقت	التكلفة
النقل	0.20	0.27	0.25
التخزين	0.25	0.20	0.11
التوريد	0.03	0.40	0.15

من الجدول (4−22) يتضح أن معامل الارتباط بين متغير النقل وكل من متغيرات رضا العملاء (جودة الخدمة، وتقليل الوقت، والتكلفة) حيث بلغت المعاملات (0.20، 0.27، 0.25) وهي دالة عند مستوى 0.05 فاقل. كذلك فان معامل الارتباط القانوني بين التخزين وكل من

متغيرات رضا العملاء (جودة الخدمة، وتقليل الوقت، والتكلفة) حيث بلغت المعاملات (0.25، 0.20، 0.11) وهي دالة عند مستوى 0.05 فاقل.

كما أن معامل الارتباط القانوني بين التوريد وكل من متغيرات رضا العملاء (جودة الخدمة، وتقليل الوقت، والتكلفة) حيث بلغت المعاملات (0.03، 0.40، 0.15) وليست جميعها دال عند مستوى 0.05.

جدول (4-23)

نتائج التحليل القانوني لأثر الادارة اللوجستية

Canonical Correlation

	معامل الارتباط القانوني	**التباين المفسر**	**Wilks**	**Chi-SQ**	**DF**	**Sig**
النقل	0.57	0.411	0.515	129.92	9	0.00
التخزين	0.47	00361	0.767	51.75	4	0.00
التوريد	0.11	0.05	0.988	2.35	1	0.125

من الجدول (4-23) يتضح بأن معامل الارتباط القانوني بلغ بين النقل ورضا العملاء 0.57 وقد فسر النقل ما نسبته 41.1% من التباين رضا الزبائن، وأن قيمة Chi-SQ 129.92 وهي دالة عند مستوى 0.05 فاقل. كما ان معامل الارتباط القانوني بين التخزين ورضا العملاء 0.47 وقد فسر التخرين 36.1% من التباين في خدمة العملاء حيث أن قيمة Chi-SQ 51.57 وهي دالة عند مستوى 0.05 فأقل. أما التوريد فقد بلغ معامل الارتباط

القانوني مع أبعاد متغير الخدمة 0.11 وهي ليست دالة عند مستوى 0.05 فاقل. حيث أن قيمة مربع كاي بلغت 2.35.

الـفـصل الخامس

الاستنتـاجات والتوصـيات

(5 ــ 1): النتائج

(5 ــ 2): الاستنتاجات

(5 ــ 3): التوصيات

(5 - 1): النتائج

1. تبين أن مستوى إدارة النقل في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
2. تبين أن مستوى إدارة التخزين في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
3. تبين أن مستوى إدارة التوريد في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
4. تبين أن مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز– الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.
5. تبين أن مستوى تقليل وقت تقديم الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز– الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.
6. تبين أن مستوى تكلفة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.
7. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على جودة الخدمة المقدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الأردن عند مستوى دلالة (0.05).

8. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) علـــى جـــودة الخدمة المقدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الاردن عند مستوى دلالة (0.05).

9. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على جـــودة الخدمة المقدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الاردن عند مـــستوى دلالة (0.05).

10. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على تقليل وقت تقديم الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الأردن عنـــد مـــستوى دلالـــة (0.05).

11. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على تقليل وقـــت تقديم الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الأردن عند مستوى دلالة (0.05).

12. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تقليل وقـــت تقديم الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الأردن عند مستوى دلالة (0.05).

13. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على تكلفة الخدمـــة فيشركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الأردن عند مستوى دلالة (0.05).

14. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على تكلفة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الأردن عند مستوى دلالة (0.05).

15. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تكلفة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز –الأردن عند مستوى دلالة (0.05).

(5 - 2): الاستنتاجات

1. الاهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية لم يظهر إلا في منتصف الخمسينيات وبداية الستينيات، وذلك عندما بدأت تكلفته تتضخم بشكل ملحوظ، عندها أيقنت الإدارة في هذه المنظمات أن الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي.
2. الأنشطة اللوجستية في منظمات الأعمال تهدف بشكل أساسي إلى إرضاء المستهلك من خلال تحقيق المزايا التنافسية الزمنية والمكانية
3. يوجد للإدارة اللوجستية قسمين رئيسيين وهما اللوجستية الإدارية والتي هي جزء من سلسلة توريد المواد، ولوجستية الانتاج المتعلقة بتوريد المواد الأساسية إلى المصنع.
4. لعبت شبكة الانترنت الدور الكبير في تقليص الوقت الازم لانجاز عمليات النقل عن طريق بناء شبكة متكاملة لتبادل المعلومات والبيانات والتي تتيح إمكانية متابعة البضائع ومسار تحركها والمدة التي تحتاجها للوصول.
5. الجودة العالية نسبياً ستحقق الرضا العالي لدى العملاء والعكس صحيح. وبالتالي تحقيق الموقع الريادي والمتميز لهذه المنظمة أو تلك.
6. لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والإستقرار.

(5 - 3): التوصيات

3. توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق رضا الزبائن ودعم الميزة التنافسية للشركة .
4. توصي الدراسة شركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الأردن بزيادة الاهتمام في جودة الخدمة المقدمة والعناصر التي تؤثر عليها وإدخال التحسينات المستمرة على خدماتها.
5. توصي الدراسة شركة باسيفيك انترناشونال لاينز–الأردن بالعمل على اتباع اجراءات جديدة من شأنها تقليل وقت تقديم الخدمة .
6. يوصي الباحث باجراء دراسات حوال نفس الموضوع التي تطرقت له الدراسة وبنفس المتغيرات البحثية وذلك بهدف التأكد من مدى مطابقتها للنتائج التي توصلت اليها الدراسة الحالية .
7. يوصى الباحث بضرورة الاهتمام بدراسة الإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أهمية كبيرة في دعم الميزة التنافسية وتحقيق رضا الزبائن .
8. توصى الدراسة بضرورة طرح مناهج خاصة وتخصصات جامعية في مجال الادارة اللوجستية على الصعيد المحلي .

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية
ثانياً: المراجع الأجنبية

أولاً: المراجع العربية

1. تركي ابراهيم سلطان وأخرون,ترجمة عن رونلد اتش بالو ." **ادارة اللوجستيات : تخطيط وتنظيم سلسة الامداد** " الرياض درا المريخ للنشر (2006)

2. ثابت عبدالرحمن ادريس ," **ادارة الاعمال اللوجستية :الامداد والتوزيع المادي** " , الاسكندرية ,الدار الجامعية ,(2006)

3. .حضير كاظم حمود، **إدارة الجودة**، دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،الطبعة الأولى،عمان، 2002 ،ص(217)

4. عبد العزيز ,سلوى الرعي ,(2011) ," **نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية التسويقية لدعم الميزة التنافسية** " أطروحة (دكتوراه) – جامعة المنصورة. كلية التجارة. قسم ادارة الأعمال

5. غنيم ، ناجي خشبة ، (2011)، "**أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد على مستوى جودة المنتجات** "، رسالة (ماجستير)– جامعة المنصورة. كلية التجارة. قسم إدارة الأعمال.

6. حازم مصطفى محمد محمود (2011), " **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء اللوجسيتي في المنظمات الخدمية** " , رسالة ماجستير – جامعة بورسعيد ,المعهد العالي للادارة والحاسب الالي .

7. سلسمان عبيدات , ادارة الشراء والتخزين ,دارا الفرقان للنشر والتوزيع ,عمان الاردن 1999,

8. مأمون الدراركة ، طارق شبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ،(عمان ، 2002 ، ص18)

9..مأمون الدراركة وآخرون ، إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، .(2001 ، ص143)

10,محسن العوضي ,(2012) " **اثرالإدارة اللوجستية على تسهيل التدفق بين مناطق الإنتاج والاستهلاك**", مقالة –جريدة الاتحاد .

11.محمد عبد الفتاح العشماوي ,2008, **الاتجاهات المعاصرة في ادارة الانشطة**

محمد فريد الصحن ، قراءات في إدارة التسويق ، الدار الجامعية ، مصر ، 2002 ، ص(71)

12.محمد مصطفى , **الادارة اللوجستية** ,دار البداية ,عمان الاردن, 2012

13.مصطفي، نهال فريد," **ادارة اللوجستيات وسلاسل التوريد**" ,الاسكندريه : المكتب الجامعي الحديث للنشر,(2007).

14.هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية ، عمان ، 2005، ص437

15.يوسف حجيم سلطان الطائي, هاشم فوزي دباس العبادي " **الدور الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات العملاء**" دراسة تطبيقية في معمل بيبسي الكوفة , مجلة علوم إنسانية، السنة 5، العدد 36، م2008

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Adeyemi .S (2010)" Just-in-Time Production Systems (JITPS) in Developing Countries" ***The Nigerian Experience. J. Soc. Sci.*** Vol.22, No.2, pp. 145-152.

2. Akhilesh, B (2011) ***"Impact of Supply Agility on Customer Satisfiaction***"International Conference on E-business Management, Vol.3, No.2.

3. Anderson, R and Jerman, R(2001)"The Influence of Logistic Management on Quality Service ***"Journal of logistic and Transport***, Vol.34, No.2.

4. Antonina ,T(2009)"***Sustainable Logistic Soluation in the high Northern Searoute"***

5. Baker,P(2007)"***An Exploratory framework of the Role of Inventory and Warehousing in International Supply Chains***" Emerald Group Publishing Limited .

6. Belin.A(2002***)" La Measure de la Satisfaction Client dans les Markets IndustrialMaster Marketing ET Communication Commercia***l"p7.

7. Carl D. McDaniel (2005). ***The Future of Business: The Essentials*. Mason,** Ohio:South-Western

9. Christian. D& Joel.B(2000)" ***Comportement du Consommateur***" edition economica, paris,, P505.

9. Christopher. M. (2000) "The agile Supply Chain Competing in Volatile Markets",***Industrial Marketing Management***, Vol. 29,Vol. 1

10. Cooper.C, Lambert.M. & Pagh, J.D. (1997) "Supply chain management: more than a new name for logistics" ***International Journal of Logistics Management*,** Vol. 8, No. 1.

11.Croom ,S and Johnson .R(2008) "Enhancing Internal Customer Service Through Procurement "***International Journal of Service Industry*** ,Vol.14,No.5.

12. Daniel Ray(2001)" ***Measurer et developer la satisfaction des clients***", 2eme tirage edition d'organisation, paris, P22 .

13.David .F(2008)"***Logistics Service Quality :A new way to loyality***"Vol.8 ,No.5.

14. Dyb.E and Loison .M(2005) "***Impact of Procurment on Service Quality***".

15. Moritz fleischmann,(2001) **"reverse logistics network structures and design "**

16. Flinchbaugh.J& Carlino. A (2006)" ***The Hitchhiker's Guide to Lean: Lessons from*** the ***Road*, SME**"

17. Ellram. L(2006) "A Managerial Guide for the Development and Implementation of Purchasing Partnerships", ***International Journal of purchasing and Materials Management***, Vol. 27, No.6.

18.Eriksson.E & Wisterberg.M (2007)"Effects of Procurmnet on Customer Service" ***Journal of Service***,Vol.12,No.8.

19. Gerard. T & Michel. L (2001) "***Marketing des services***" , edition de nerd ,P45.

20. Giannopoulos.G (2009)" ***Modern Port Operation Characteristics "***Director, Hellenic Institute of Transport, Aristotle University of Thessalonik.

21. Gran D., Lambert.M., Stock.R. & Ellram.M. (2006***)" Fundamentals of logistics management*** " European edition.

23. Gregory.N ,Noel.P and John .D(2001)"Enterprise Logistics and Supply Chain Strcture"***Journal of Operation Managemnet***,Vol.18 .

24. Gunasekara.A, Patel .C and Tirtiroglu.E(2001) "Performance Measures and Metrics in a Supply Chain Environment***" International Journal of Operations and Production Management***, Vol.21.

25. Handfield.B &Nichols .L. (2008***) "Introduction to supply chain management***" (2nd edition), Prentice Hall,Englewood Cliffs, NJ

26.Hompel.M,Ten.,S& Thorsten.(2007)" ***Warehouse management: Automation and organization of warehouse and order picking systems***" Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

27. Jean-Baptiste Brat& Rajath Raghu,(2012) "The Influence of Logistics Outsourcing on Supply Chain Management" ***jönköping international business school, Sweden.***

28**.** John.K(2007***)"Globalization of Logistic Management"*** present status and prospects, Maritime Policy & Management: The flagship journal of international shipping and port research, Vol. 24, No. 4.

29. Khalid. B & Richard. G (2007) **"*A logistics and supply chain management approach to port performance measurement*" pages 47-67**.

30. Lambert.D and Burduroglu.R(2000)"Measuring and Selling the Value of Logistics"***Journal Logistics Management***.

31. Laurent. H(2003),"***Qualité et engagements de service",***Afnor,p12.

30. Lowe, D(2002)."The Dictionary of Transport and Logistics" ***The Institute of Logistics and Transport***, Kogan Page, London.

32.Liuli.D(2006)"***Effect of Logistics Capabilities on Performance in Shipping Firms***".

33.Liu.D(2008)"***Balance of Customer Loyality ,Satisfacation and Logistic Cost"***Conference Publications ,Vol.4,No.8.

34. Mcgra.Hill& Maidenhead. B(2008)"Logistic Management ***"European*** Vol. 103, No 1, Pages 1–17.

35 . Monique. Z& Eric. L(1999)" Mraketing et stratégie de la banque" 3eme édition, Dunod, Paris.P73 .

36.Moritz **.**F, Jacqueline**.** M, Bloemhof.R **&** Rommert**.** D***"Quantitative models for reverse logistics"***

37.Rogers, D.S. & Tibben-Lembke, R.S. (1999). Going Backwards**: Reverse Logistics Trends and Practices**. Pittsburgh, PA. RLEC Press.

38.Shahadat.K and Robert .B(2006)"***Inventory Management in a High Technology Organization ,the Impact on Customers from Perspective of Third Party"***

39. Simchi.I, Kaminsky. P & Simchi. E. (2007***)" Designing and managing the supply chain***", New York http://www.clecat.org.

40**.** Sreenivas .M (2006)"***The Role of Transportation in Logistic Chain.***

41.Suhong.L ,Bhanu.N and Ragu.N(2006)"***The Impact of Logistics Management Practises on Organizational Performance "***.

42.Taniguchi.E ,Tompson.R and Yamada.T(2001)"***Logistics Modeling and Transport System***",.

43.Thomas ,D and Griffin ,R (2005) "Supply Chain Management "***European Journal Management ,***Vol .94.

45.Tilanus .B (1997)***"Information System and Transport*** ".

46. Tompkins.A, Smith.D&Jerry. D(1998***)" The Warehouse Management"*** Handbook. Tompkins press.

47. Stock, J. and Lambert D., ***Strategic Logistics Management***, McGraw-Hill International Edition, 2001.

48. Vijayaraman .B&., Barbara. A, (2006) "An empirical study of implementation in the warehousing industry***", International Journal of Logistics Management***, Vol. 17 No. 1, pp.6 – 20.

49. Vladimir.G and Maria.H (2003)" ***Logistics and Transportation Management***"

50.Yung .T ,Wen.L and Taylor.M (2005)"***The Role Of Transportation on LogisticChain"*** Transportation studies, Vol.5.

51.Yung.T & Wen.L(2005)" The Role Of Transportation In Logistics Chain***" Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies***, Vol. 5, pp. 1657 - 1672.

قائمة الملاحق

أولاً: قائمة بأسماء محكمي الاستبانة
ثانياً: أداة الدراسة (الاستبانة)

الملحق (1)

قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	الجامعة
1	أ.د. كامل المغربي	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
2	د. ليث الربيعي	تسويق	الشرق الأوسط
3	د. كامل الحواجرة	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
4	السيد عماد سكاكيني	مدير عام	شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الاردن
5	السيد قيس حجازين	مدير قسم التسويق	شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الاردن

الملحق (2)

استبانة

السادة الزبائن الكرام

تحية طيبة وبعد؛

تهدف هذه الاستبانة لجمع البيانات اللازمة لدراسة أثر الادرة اللوجستية في رضا الزبـــائن "دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز-الاردن" وذلك استكمالا لمتطلبات منح درجة الماجستير فـــي إدارة الأعمال، وقد تم اختياركم للإجابة عن العبارات الواردة فيها. يرجى التكرم بقراءة جميع الفقرات بدقة والإجابة عنها بموضوعية لما لذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف تتوصل إليها الدراسة، علما بأن جميع البيانـــات الــــواردة فـــي هـــذه الاستبانة ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،،،،

الباحث

فهد ابراهيم حوا

الرجاء التكرم بوضع إشارة (X) في المربع المناسب والممثل لشخصكم الكريم:

1- الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

2- العمر:

- ☐ 25 سنة فأقل
- ☐ 26-35 سنة
- ☐ 36-45 سنة
- ☐ 46 -55 سنة
- ☐ 55 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي:

- ☐ ثانوية عامة فأقل
- ☐ دبلوم متوسط
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

4- الخبرة العملية:

- ☐ 5 سنوات فأقل
- ☐ 6 -10 سنوات
- ☐ 11 - 15 سنة
- ☐ 16 -20 سنة
- ☐ 21 سنة فأكثر

5- مدة التعامل مع الشركة:

- ☐ 5 سنوات فأقل
- ☐ 6 -10 سنوات
- ☐ 11 - 15 سنة
- ☐ 16 -20 سنة
- ☐ 21 سنة فأكثر

القسم الثاني: أسئلة الاستبانة

الرجاء الاجابة على كل عبارة من العبارات التالية بوضع اشارة (X) في المربع الممثل لرأيك:

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	غير موافق بشدة
النقل						
1	تمتلك الشركة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتماداً على الجودة.					
2	تهتم الشركة بنمط العلاقات التجارية مع الزبائن لانشاء شبكة نقل متكاملة من الخدمات اللوجستية .					
3	ال تعتمد الشركة على اسطول نقل متكامل يلبي احاتيجات الزبائن بجودة عالية					
4	تاخد الشركة بعين الاعتبار عند ادارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة الى العميل والتفاعل عند تقديم الخدمة					
5	تقوم الشركة بادرة وسائل النقل لتقديم خدمة النقل في الوقت المناسب .					
6	تسخدم الشركة احدث الوسائل التكنولوجية من اجل تقليل الوقت الازم لانجاز عملية االنقل .					
7	تستعين الشركة بفريق من الخبراء الاستشاررين لمتابعة نقل البضائع ومسارها للوصول الى الزبون بأقل وقت					
8	تتجاوب الشركة مع التغيرات في خدمة النقل للحصول على منافع الخدمة بأقل وقت					
9	تقوم الشركة بنقل البضائع باتباع منظومة تخطيط النقل بأقل التكاليف .					
التخزين						
10	تستخدم الشركة المعلومات لاغراض تخطيط عمليات التخزين بطريقة سريعة ودقيقة من اجل تقديم الجودة.					
11	تختار الشركة مواقع التخزين بشكل يتناسب مع نوع البضاعة من اجل المحافظة على صلاحيتها .					
12	تستغل الشركة الفرص المتاحة لتحسين جودة انشطة التخزين وادارة العمل فيها .					
13	تقوم الشركة باعداد بوليصة تأمين لتوفير الامن والراحة للزبائن					

	ورفع مستوى جودة الخدمة المقدمة					
14	توفر الشركة الشروط المناسبة للتخزين من إضاءة، تهوية، إنارة.					
15	تعتمد الشركة على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات للعملاء وتقديم الخدمة بشكل اسرع					
16	تقوم الشركة بشكل دوري باعادة النظر في الموارد والمعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين .					
17	تتم عملية التخزين فى أماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادى مخاطر الانتظار					
18	تقوم الشركة بتحديد المجالات في انظمة التخزين على اساس معايير انتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة الخدمة					
19	تعتمد الشركة على نظام متكامل يدمج انظمة التكنولوجيا الحديثة مع انشطة التخزين لتقليل نسبة الاخطاء .					
20	تستخدم الشركة انظمة التخزين عند الطلب لمعرفة احتياجات الزبائن وتقديم مواصفات وظيفية عالية					
التوريد						
21	تستخدم الشركة انظمة التوريد الالكترونية من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية					
22	تستجيب الشركة للمتغيرات المتوقعة لدى الزبائن وادخال التحسينات الملائمة لخدمة التوريد					
23	تحدد الشركة الية التوريد الالكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد باقل وقت متاح					
24	تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والشركة بناء على انظمة توريد الكتترونية لتسهيل اوامر التوريد الاسبوعي, الشهري					
25	تستخدم الشركة منهجية الاتصالات الالكترونية في انظمة التوريد لخفض دورة الزمن .					
26	لا تستخدم الشركة انظمة التوريد حسب الحاجة					
27	تسعى الشركة دائما لادخال التحسينات في انشطة التوريد الداخلية للابتعاد عن المخزون العالي .					
جودة الخدمة						
28	يقوم موظفو الشركة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم					

29	تحرص الشركة على على الإبداع والابتكار في إستحداث وتقديم الخدمات وتحسينها					
30	يتم معالجة إقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفاعلية					
31	تقدم الشركة خدماتها بالشكل الصحيح ومن اول مرة					
32	تبع الشركة اجراءات يتم من خلالها قياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء					
33	تتمتع الشركة بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل خالي من الاخطاء					
تقليل الوقت						
34	هنالك دقة في الخدمات المقدمة ويتم انجازها في الوقت المحدد					
35	يتم تقديم الخدمات بشكل ملائم من حيث الإجراءات والزمن					
36	تقوم الشركة بتذليل العقبات والصعوبات في سبيل تقديم الخدمة ودون اي تأخير					
37	تتبع الشركة منظومة من الاجراءات التي تقليل من وقت تقديم الخدمة					
38	تستعين الشركة بأحدث الوسائل الكتنولجيا والتي من شائنها تقليل وقت تقديم الخدمة					
التكلفة						
39	تقدم الشركة خدماتها باسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين					
40	تقوم الشركة بتقديم الخدمات بشكل صحيح مما يقلل من احتمال ترتب تكاليف اضافية على العملاء					
41	تأخذ الشركة بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات الاسعار المتدولة بالسوق لنفس الخدمة.					
42	لا تقوم الشركة باستغلال الظروف الاقتصادية والسياسية لغيات رفع اسعار تقديم الخدمة .					